

La Croissanterie choisit AIRFID pour le lancement de sa nouvelle carte de fidélité

Grâce à la solution AIRFID proposée par AIRTAG, La Croissanterie innove dans la fidélisation en misant sur les technologies retail 2.0 : sans contact (Passes de transport, NFC), Code Barre 2D et iPhone.

Le contexte : relancer un programme en perte de vitesse

La Croissanterie, enseigne leader de la Restauration Rapide à la Française avec 180 restaurants en France et en Europe, proposait jusqu'à présent à ses clients une carte de fidélité carton à tampon présentant les limites suivantes :

- Faible connaissance clients et usage
- Faible différenciation concurrentielle
- Faible flexibilité des mécaniques promotionnelles.



La Croissanterie a opté pour AIRFID, la solution de fidélité 100% on line d'AIRTAG qui lui permet notamment :

- D'identifier simplement, rapidement et d'une manière sécurisée ses clients fidèles en caisse
- D'enrichir la connaissance client, de développer des actions de marketing direct ciblées et d'appuyer sa politique CRM
- De diminuer les coûts du programme grâce aux nouvelles technologies de dématérialisation de cartes : sans contact / NFC, code barre 2D, iPhone.

La solution AIRFID permet à La Croissanterie de mettre en place un outil marketing novateur 100% on line et d'augmenter sa fréquence de visite et panier moyen via une meilleure connaissance de ses consommateurs.

AIRFID : un outil simple, intégré et 100% online



- En restaurant, chaque caisse est raccordée à une tablette interactive. La tablette permet l'identification des clients, l'animation du programme de fidélité et la connexion en temps réel à la plateforme AIRFID.



- AIRFID est une solution multi-supports, et offre la possibilité aux clients de s'identifier en caisse avec le support de leur choix :
 - o La carte papier à code barre 2D
 - o Un support sans contact / NFC (Passe Transport, Passe d'accès)
 - o La carte dématérialisée sur I-phone.

Cet aspect multi-supports de la solution permet à La Croissanterie de fidéliser à moindre coût tous ses clients (coût d'émission de la carte quasi-nul) et de véhiculer une image innovante en donnant un premier cas d'usage au multi-applicatif (utiliser son passe transport comme une carte de fidélité !).



Carte papier aux couleurs de La Croissanterie : munie d'un code barre 2D permettant une identification rapide.



Les clients qui le souhaitent peuvent recevoir leur carte de fidélité sur leur Iphone.



Les porteurs de passe Navigo™ peuvent utiliser leur passe comme carte de fidélité.

- Grâce à AIRFID, toutes les données d'usage (panier, heure, fréquence de visite) sont remontées en temps réel sur une plateforme web, permettant ainsi le pilotage d'actions commerciales ciblées.

Un fonctionnement simple pour l'utilisateur

- En restaurant, le client s'identifie devant l'écran tactile avec sa carte La Croissanterie, son passe de Transport (ex : Passe Navigo) ou encore son iPhone. Quelque soit le support choisi, l'activation est immédiate et la carte opérationnelle.
- A chaque passage, il cumule des points (1€ = 10 points ; il double ses points en Happy Hours). Au bout de 600 pts cumulés, La Croissanterie offre un menu.

The image shows a screenshot of the La Croissanterie website's user profile personalization page. The page has a header with the La Croissanterie logo and navigation links: Accueil, Actualités, La Carte, La Franchise, Le Recrutement, Les Restaurants, and L'E. The main content area is titled 'Personnalisez votre profil pour profiter de vos avantages d'offres exclusives La Croissanterie'. It is divided into two sections: 'Votre identité' and 'Vos coordonnées'. The 'Votre identité' section includes fields for 'Civilité' (M, Mme, Mlle), 'Nom', 'Prénom', and 'Date de naissance' (000-2009). The 'Vos coordonnées' section includes fields for 'Adresse', 'Code Postal', 'Ville', 'Email', and 'Téléphone portable' (06141). There is a checkbox at the bottom labeled 'Je ne souhaite pas recevoir'.

Pour bénéficier de son avantage, il est demandé au client de personnaliser son profil sur le web : <http://www.lacroissanterie.fr>

Le client personnalise son profil en indiquant au minimum les informations suivantes :

- Nom
- Prénom
- Mail
- Mobile
- Restaurant préféré.

La personnalisation est aussi possible sur format papier en magasin.

La solution est actuellement disponible sur trois points de vente en prévision d'un déploiement sur l'ensemble des restaurants fin 2009 / début 2010.

« Basant depuis toujours l'un de nos avantages concurrentiels sur l'innovation, il était important d'être la 1^{ère} chaîne de Restauration Rapide à lancer un système de fidélisation compatible Iphone et technologies sans contact. Pour autant, nous ne souhaitons pas mettre en place un système trop segmentant et avons donc permis l'utilisation de carte « code-barre » plus classique.

Nos consommateurs bénéficient ainsi d'un système plus pratique, rapide et interactif :

- *leur compte client s'affiche et se crédite instantanément*
- *ils peuvent ré-imprimer leur carte fidélité sur Internet s'ils la perdent*
- *ils ont également la possibilité de réduire le nombre de supports présents dans leur portefeuille en téléchargeant leur carte sur Iphone ou en utilisant leur passe de transport en commun.*

Aujourd'hui nous connaissons mieux nos clients, et pouvons ainsi leur permettre de bénéficier d'avantages mieux adaptés à leur consommation : création d'Happy Hours avant 11h et après 15h, offre promotionnelle adaptée à chaque restaurant... et la possibilité de charger directement sur leur carte ou mobile leurs promotions de la semaine !

À terme, cette stratégie a pour objectif de renforcer notre politique CRM, augmenter notre taux de revisites tout en diminuant les coûts liés à l'impression de nos cartes fidélités, » explique Julien LEBLOND, Directeur Marketing, La Croissanterie.

À propos d'AIRTAG :

Fondée en 2006, AIRTAG est la première entreprise européenne innovante proposant une plateforme de Shopper Marketing sans contact et NFC. AIRTAG développe et exploite pour des marques et des enseignes des services de fidélisation, paiement, publicité interactive, couponning, ticketing etc.

Basée à Vanves, AIRTAG fournit des solutions intégrées: applications embarquées, plateforme applicative et de téléchargement et infrastructures dédiées (lecteurs, affiches, tags, bornes, etc.). AIRTAG est membre associée de l'AFSCM (Association Française du Sans Contact Mobile).

www.airtag.com

À propos de La Croissanterie :

Fondée en 1977, par son Président actuel Jean-Luc Bret, La Croissanterie est l'un des initiateurs de la Restauration Rapide à la Française.

Depuis sa création, La Croissanterie s'est développée grâce une très grande qualité de produits à prix attractif et une constante recherche d'innovation.

Entreprise citoyenne, soucieuse de la préservation de l'environnement le groupe La Croissanterie compte aujourd'hui plus de 180 restaurants en Europe.

Contact presse AIRTAG:

Bermudes RP, High-tech Agency

Morgane Gras

Email : mgras@bermudes-rp.com

Phone: + 33 1 40 54 23 40