

COMMUNIQUE DE PRESSE  
Paris, le 14 septembre 2009

## **L'Oréal Paris mise sur le CRM avec Le Club VIP**

Après le déploiement du nouveau site de marque avec le concept « *Can I Help You* » dans plus de 20 pays, L'Oréal Paris poursuit ses initiatives dans le e-CRM avec un nouveau club de fidélité communautaire [www.lorealvip.fr](http://www.lorealvip.fr) pour renforcer la relation de proximité avec ses consommatrices.

### **La relation avec les consommatrices, une priorité**

La nouvelle plateforme CRM représente un enjeu majeur pour L'Oréal Paris, comme l'affirme Hugues Demont, Directeur International Adjoint CRM et Internet « *L'Oréal Paris est une marque vendue en libre service en Europe. Nous n'avons donc pas de contact direct avec nos consommatrices. Internet nous permet donc d'instaurer un vrai dialogue avec elles.* »

Le nouveau Club VIP est au centre de la stratégie interactive de la marque, dans une optique d'échange et de fidélisation de ses consommatrices. Une stratégie développée à l'échelon international, avec un lancement prévu en France, Espagne, Allemagne, Canada et en Australie.

### **Un espace beauté sur mesure**

Le nouveau [www.lorealvip.fr](http://www.lorealvip.fr), réalisé en collaboration avec Nurun et Isobar, propose aux amoureuses de la marque un espace beauté dédié incluant:

- Fonctionnalités personnalisées: Diagnostics, Messagerie/Inbox, Produits Favoris
- Opérations spéciales et avant-premières : échantillonnage, tests produits, concours.
- Nouveaux services : reproduire les gestes de l'expert maquilleur James Kaliardos à l'aide d'une webcam
- Les produits coup de cœur de L'Oréal Paris

### **Une communauté autour de la beauté**

Le Club VIP donne l'opportunité à ses membres de dialoguer autour d'une passion commune : la beauté. Les femmes peuvent échanger entre elles sur différents thèmes sur le Forum et se recommander les produits qu'elles affectionnent. Chaque membre peut créer sa propre communauté de passionnées de beauté en invitant ses amis.

### **La Carte VIP récompense les membres les plus actifs**

Chaque membre du Club reçoit une Carte VIP qui lui permettra d'accumuler des points avec chacun de ses achats de produits L'Oréal Paris et grâce à ses interactions sur le site [www.lorealparis.fr](http://www.lorealparis.fr). Les points sont ensuite échangeables contre des cadeaux : soins beauté, lots de produits, DVD de conseils beauté etc.

**Un succès immédiat, et ce n'est qu'un début !**

[www.lorealvip.fr](http://www.lorealvip.fr) a rencontré un succès instantané, avec près de 10 000 inscriptions en quelques semaines, avant même le lancement de la campagne de communication, prévue courant septembre.

Rendez-vous sur [www.lorealvip.fr](http://www.lorealvip.fr)