

BIENVENUE !

Le webinar va débuter dans quelques minutes.

Le cas Best Western France : réactiver ses clients et booster la fidélisation avec le wallet mobile

BW | **Best Western**[®]
Hotels & Resorts



Captain Wallet

Les intervenants



Louis Pontvianne

Customer Success
Manager



Mélanie Le Livec

Directrice Marketing
& communication



David Benainous

Head of Sales



A PROPOS DE BEST WESTERN FRANCE



Fondé en 1946, à l'international



1er réseau d'hôtels indépendants en France



4700 hôtels dans le monde dont environ
300 en France



Une offre hôtelière adaptée à la clientèle
loisirs et aux professionnels



Best Western®

LES DESSOUS DE LA COLLABORATION

Pourquoi et comment s'est-on rencontré ?

Les premiers pas avec le wallet

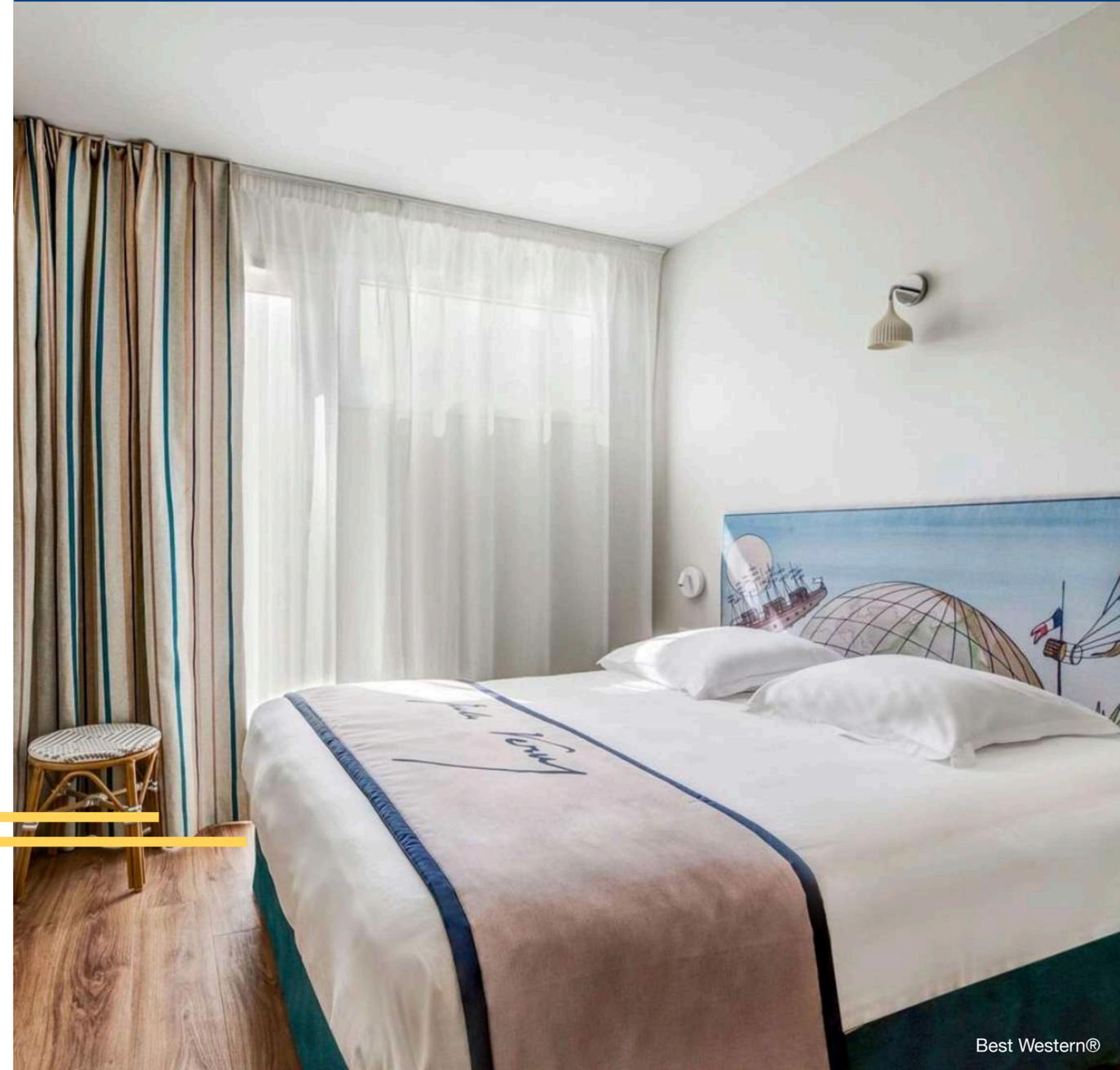
LES OBJECTIFS DE BEST WESTERN FRANCE

**Renforcer la distribution directe sur les canaux
Best Western France**

**Développer un point de contact digital comme solution
de plan de relance**

**Relayer efficacement les offres du club de fidélité
Best Western Rewards®**

COMMENT BEST WESTERN FRANCE UTILISE LE WALLET MOBILE



Best Western®

LE WALLET, UN PLAN DE RELANCE EFFICACE

Contexte post-covid

- Rester « top of mind » dans l'esprit des clients
- Inciter à la réservation en direct sur le site [bestwestern.fr](https://www.bestwestern.fr) en relayant les offres du club de fidélité
- Développer un point de contact supplémentaire, différent des canaux traditionnels

Rétention client : garder ses « supers clients »

Réactiver les clients churners et inactifs

Faire vivre les offres liées au club de fidélité et les relayer

LE WALLET EN 3 ÉTAPES



Supports de communication avec un CTA incitant à l'ajout de la carte wallet

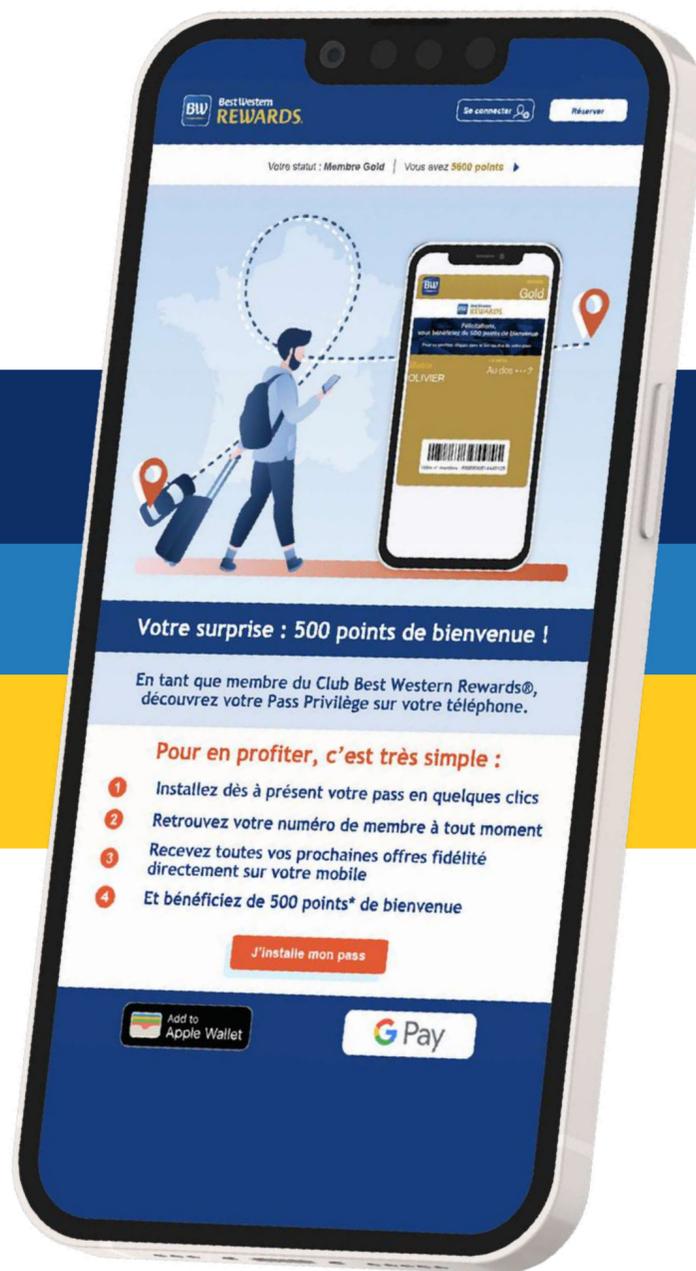


La carte wallet est téléchargée dans le mobile du client

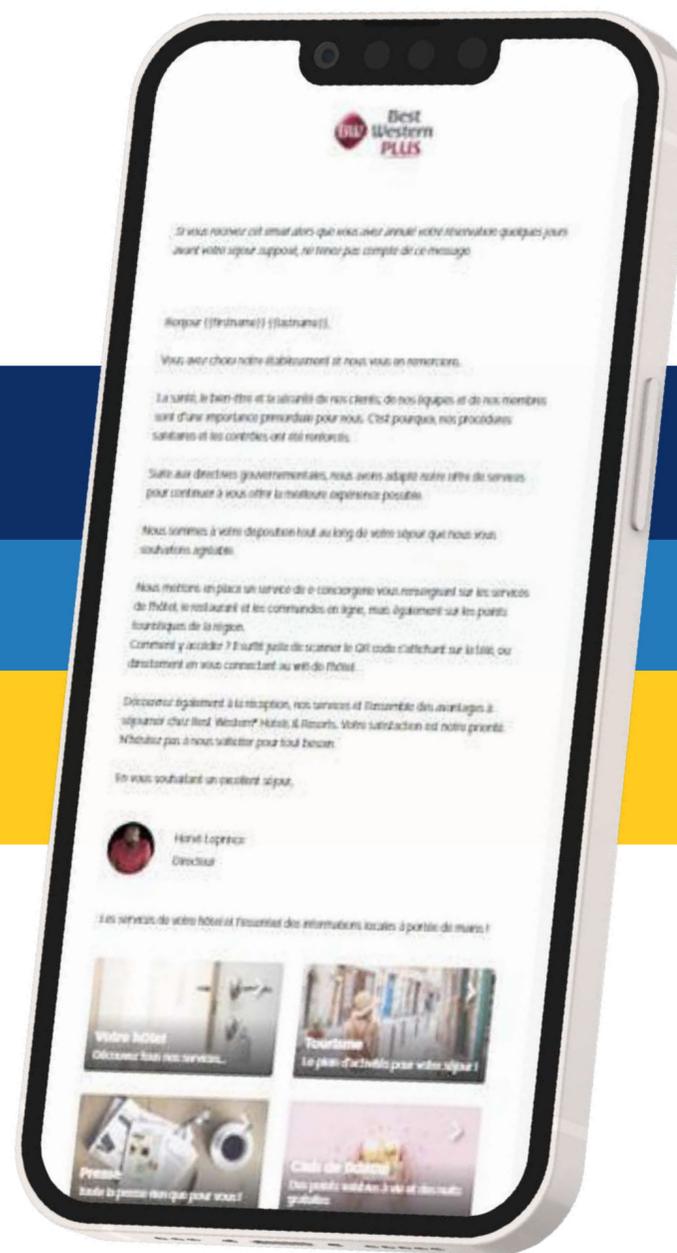


Animation de la carte, mise à jour et envois de notifications personnalisées aux clients

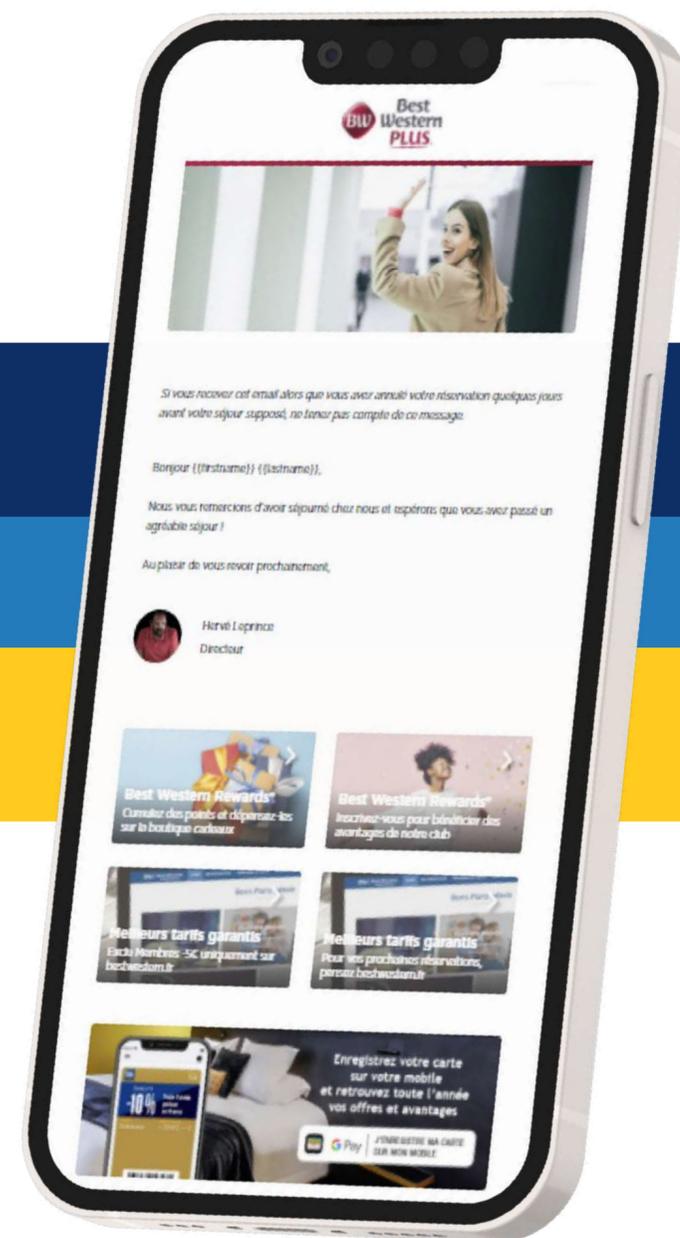
« WALLÉTISER » SES CLIENTS VIA DES SUPPORTS DE COMMUNICATION



Email dédié



Email de confirmation de réservation sur [bestwestern.fr](https://www.bestwestern.fr)



Email de remerciement

« WALLÉTISER » SES CLIENTS VIA DES SUPPORTS DE COMMUNICATION



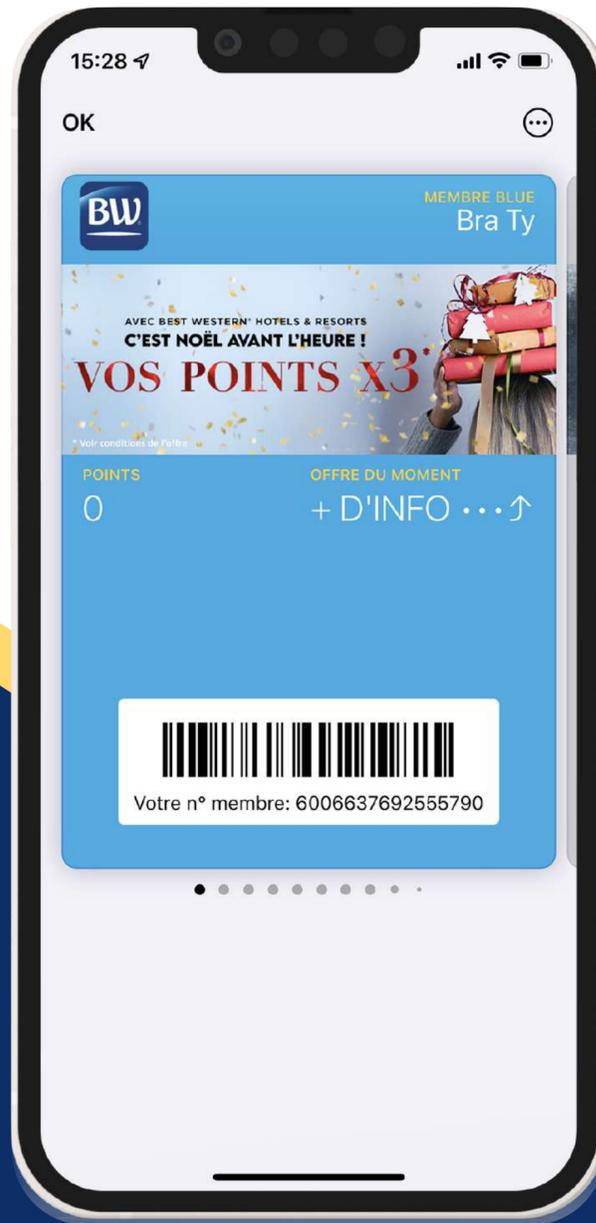
Espace client



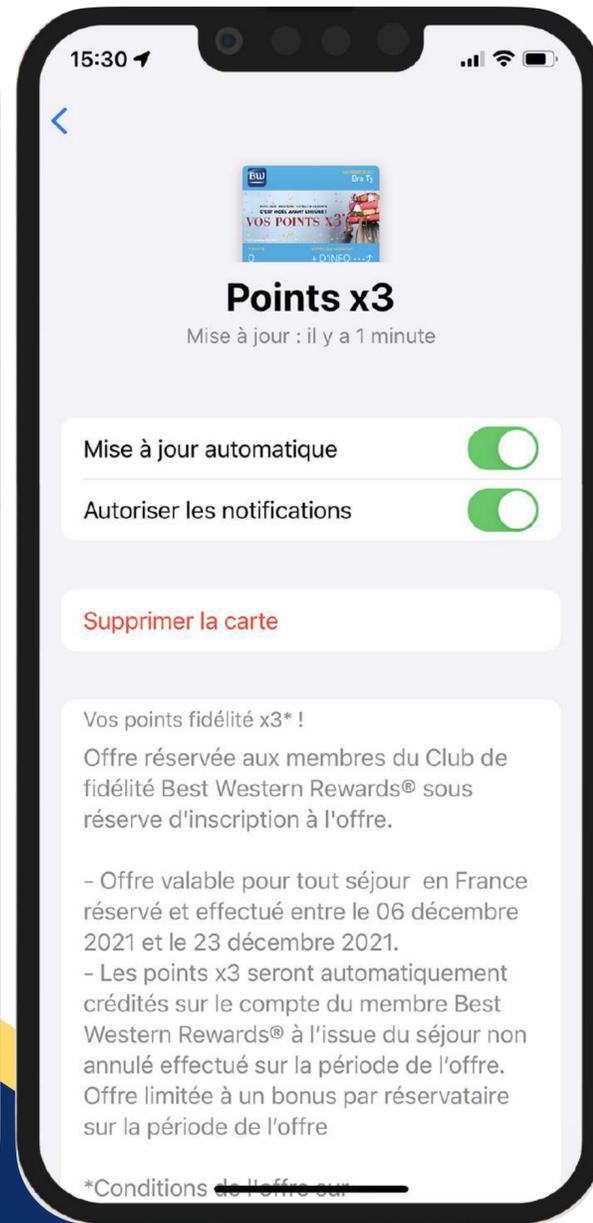
SMS dédié

LA CARTE BEST WESTERN REWARDS® EST TÉLÉCHARGÉE DANS LE MOBILE DU CLIENT

Apple

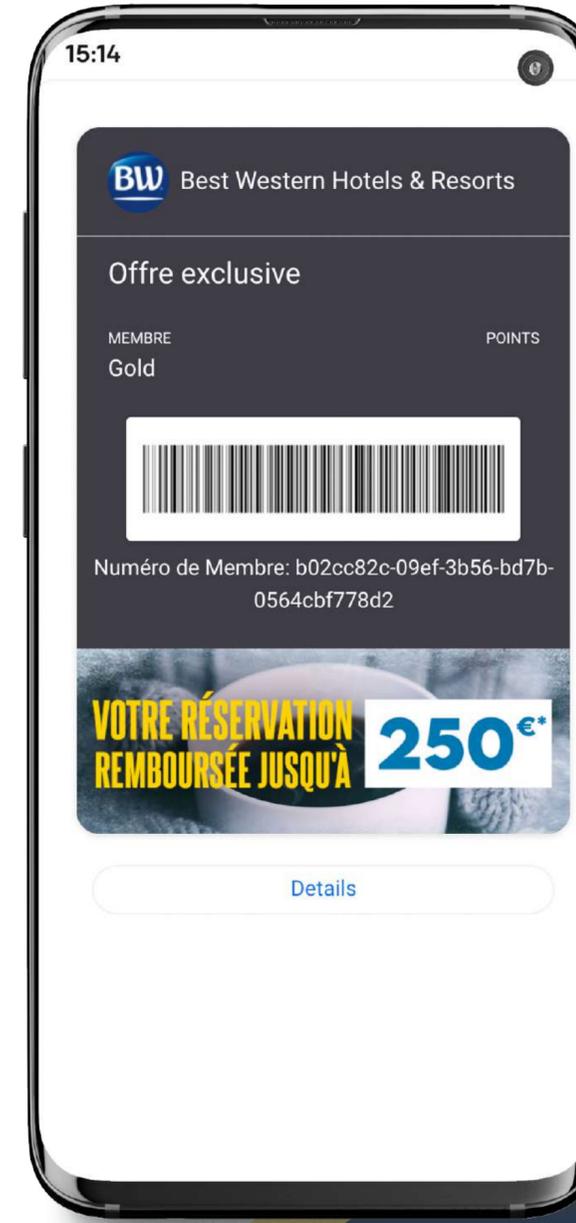


Recto

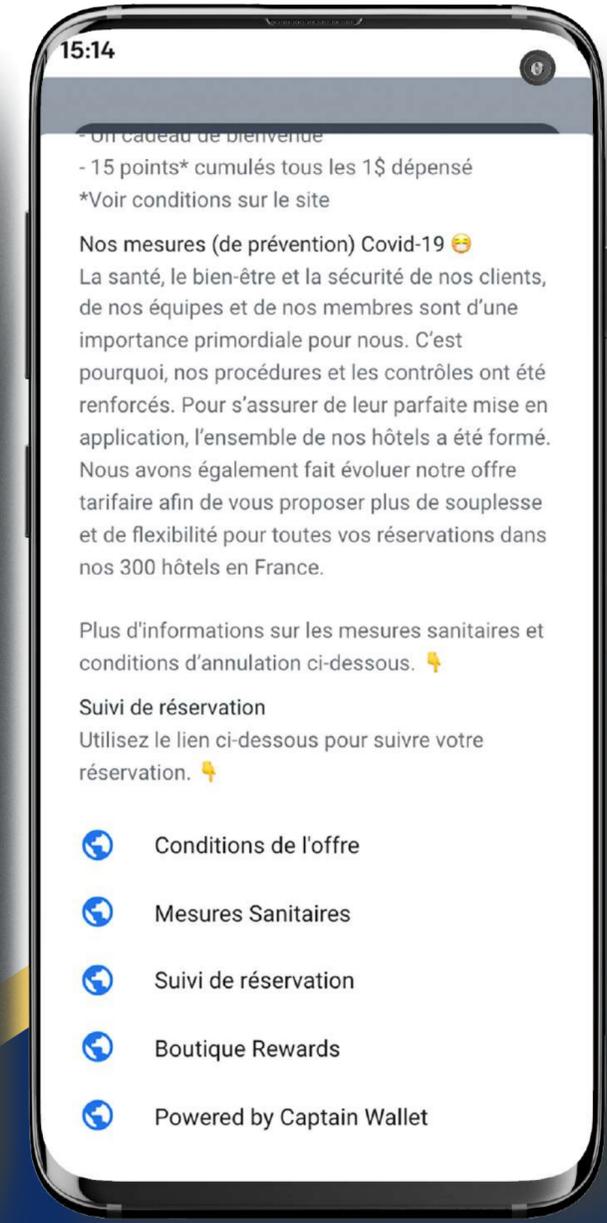


Verso

Android

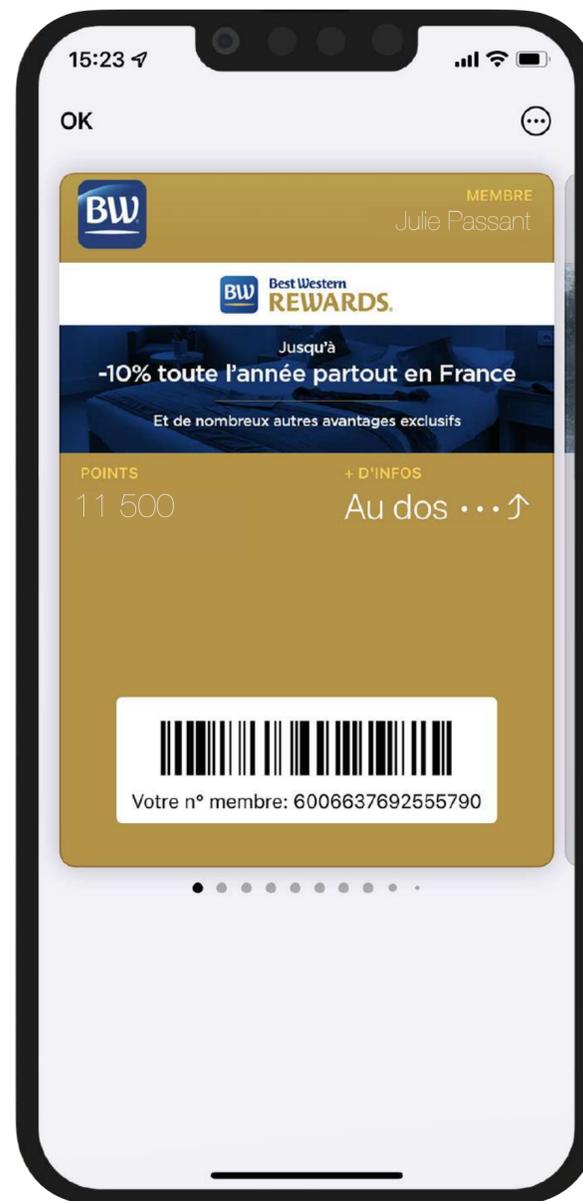


Recto

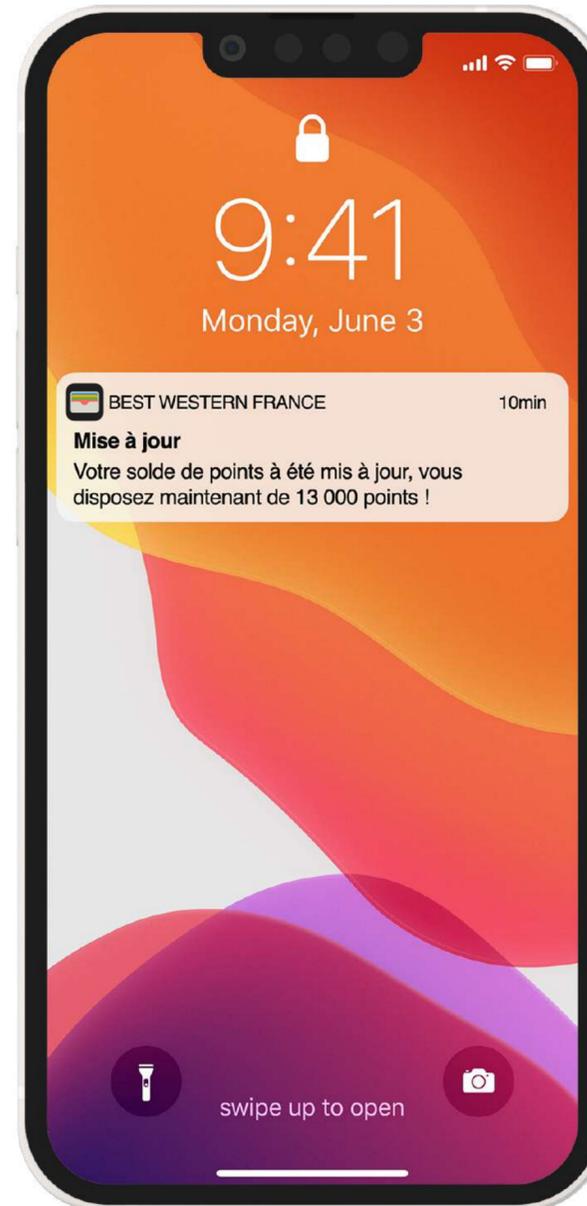


Verso

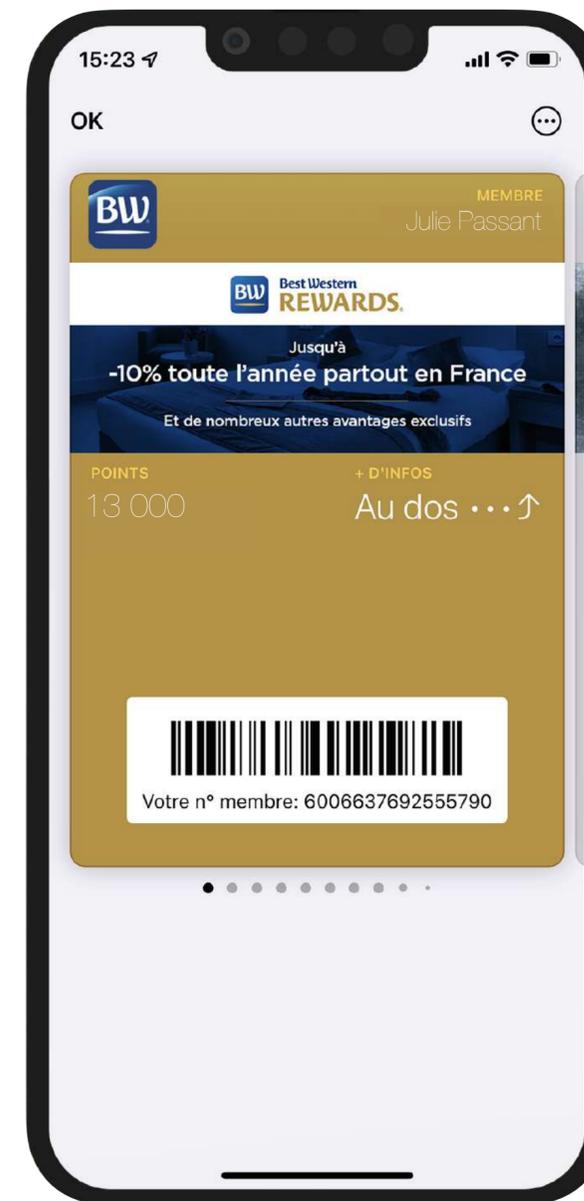
FAIRE VIVRE LA CARTE DE FIDÉLITÉ À TRAVERS LE PROGRAMME STATUTAIRE



Notification reçue lorsque le client obtient des points



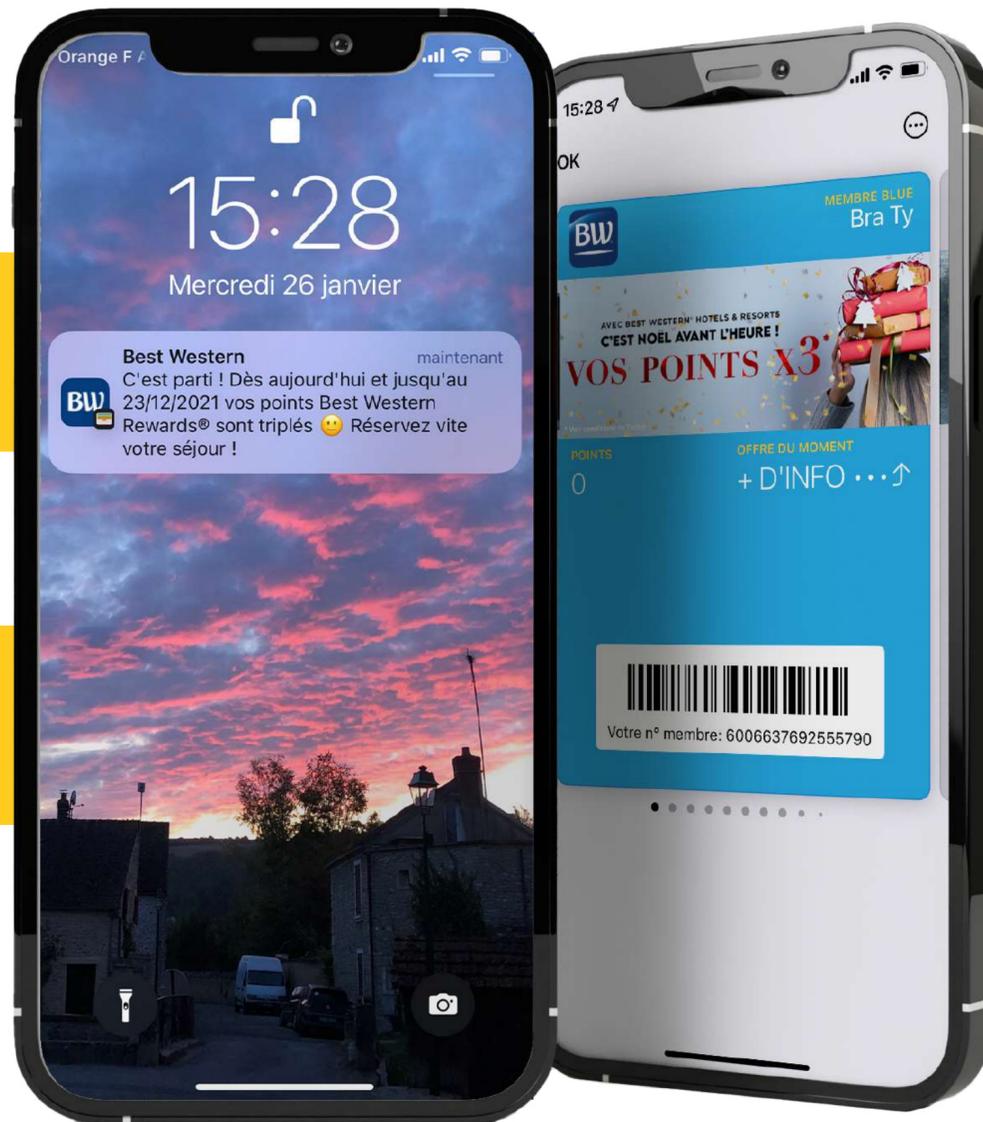
Mise à jour automatique du solde de points



15 000 points atteints : la carte passe en Platinum



FAIRE VIVRE LA CARTE DE FIDÉLITÉ À TRAVERS DES OFFRES ET LES RELAYER VIA DES NOTIFICATIONS



Offre avantage

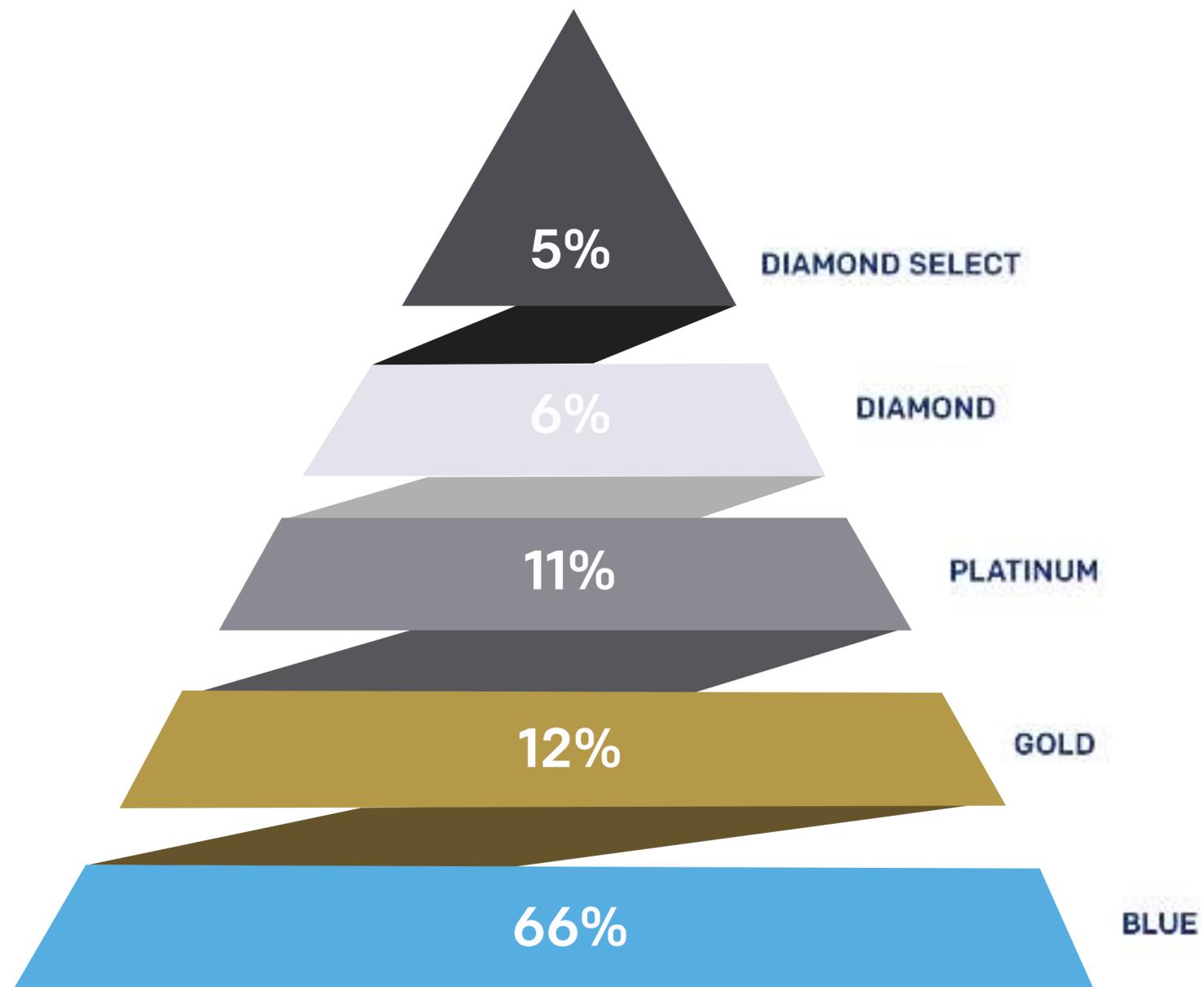


Offre remboursement



QUI UTILISE LA CARTE DE FIDÉLITÉ BEST WESTERN REWARDS® ?

RÉPARTITION DES UTILISATEURS DU WALLET MOBILE PAR STATUT



LE WALLET : UN CANAL DE COMMUNICATION PRIVILÉGIÉ

Pour les membres des statuts Diamond et Diamond Select

43%

Sont opt-in email

65%

Sont opt-in SMS

72%

Sont opt-in
wallet

RÉACTIVATION DES CLIENTS INACTIFS

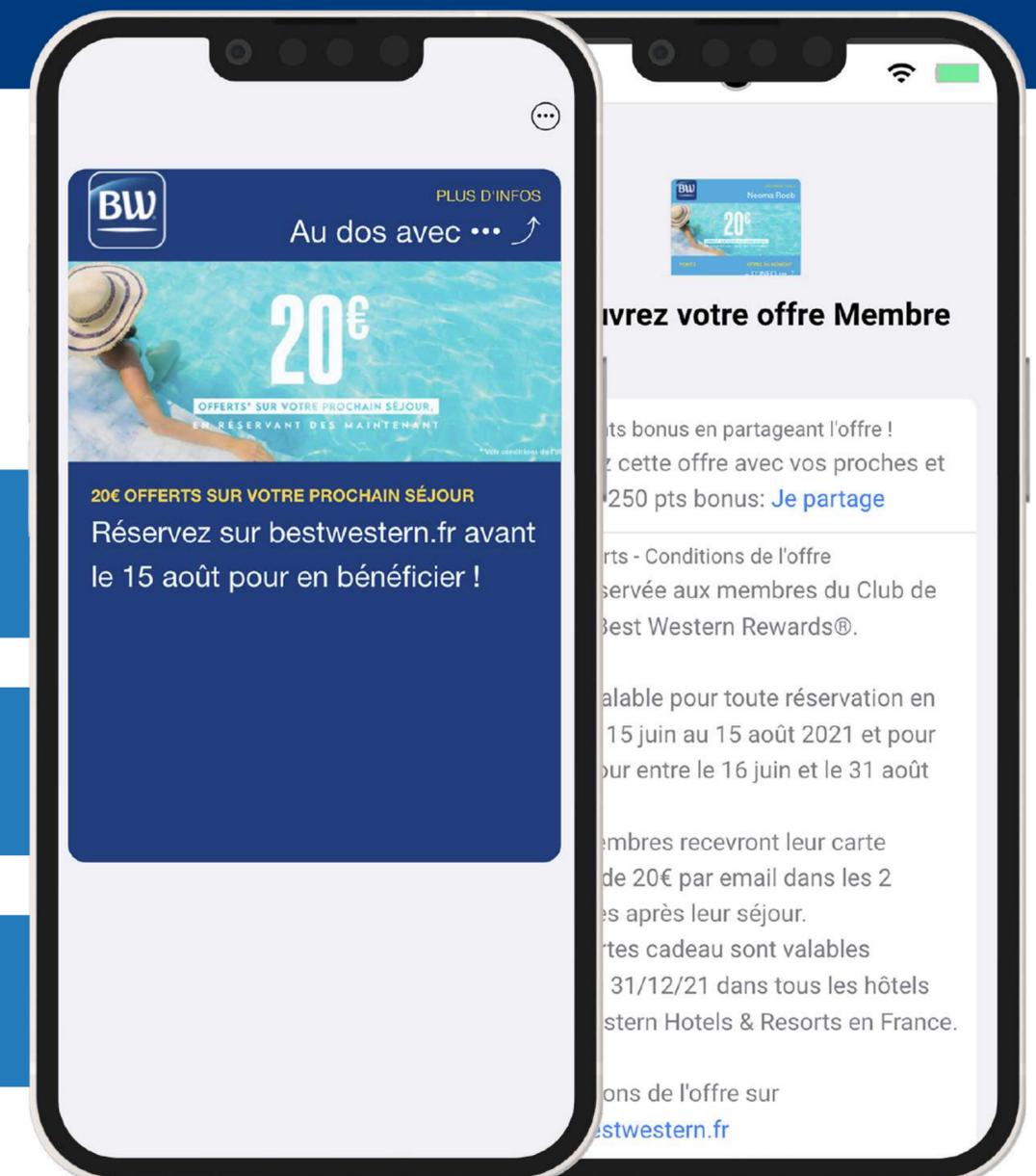
Campagne promotionnelle dédiée à une cible de clients **churners** et **inactifs** depuis 18 mois

14% de ces clients ont effectué un nouvel achat

54% d'entre eux n'avaient pas séjourné chez Best Western France depuis plus de 18 mois



Email envoyé aux clients inactifs



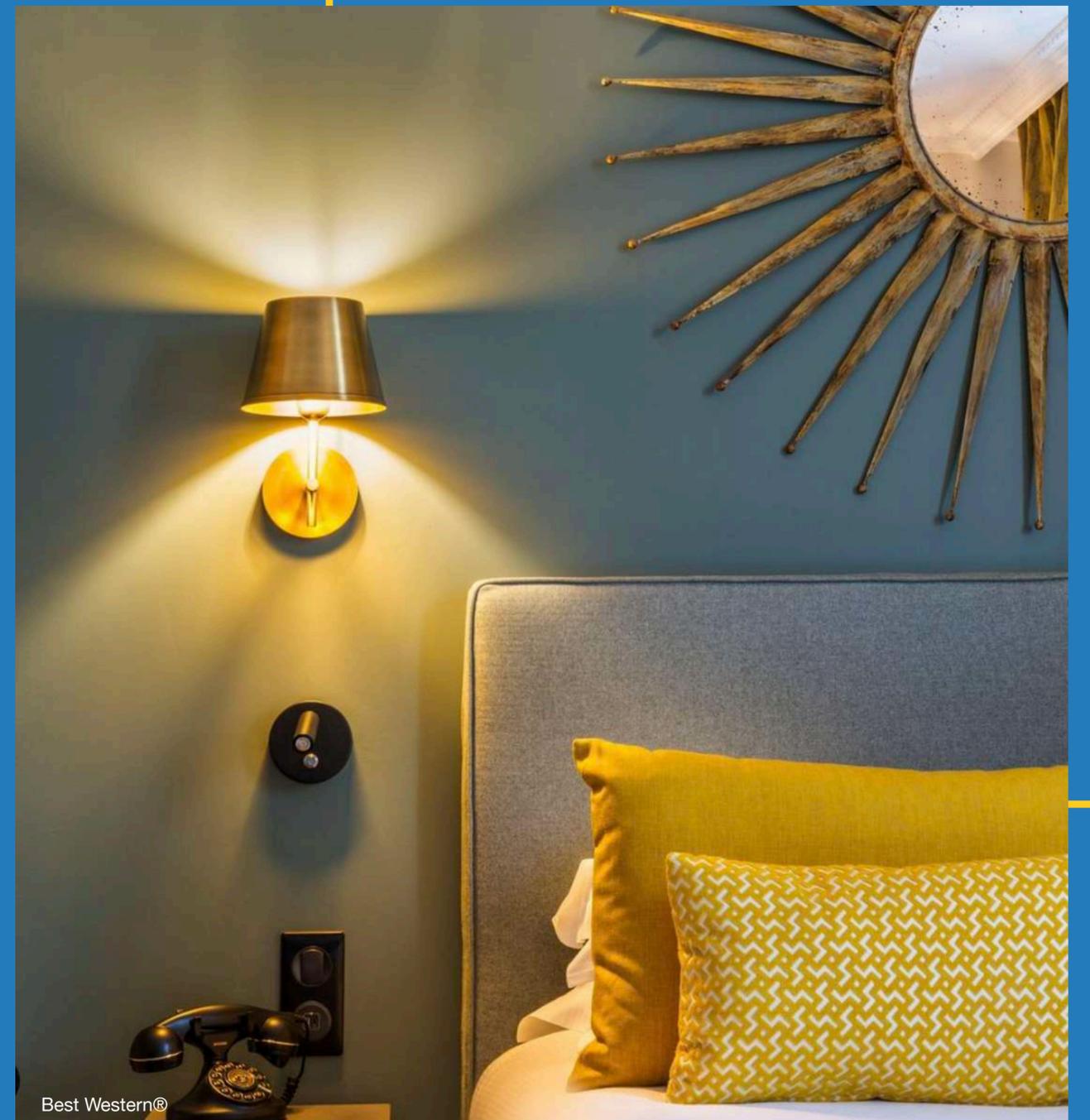
Offre téléchargée dans le wallet des clients inactifs

LE WALLET RÉPOND AUX OBJECTIFS DE BEST WESTERN FRANCE

Un plan de relance efficace drivé par l'envoi régulier d'offres exclusives Best Western Rewards®

Une réactivation des clients réussie grâce à une offre promotionnelle dédiée aux clients inactifs sur wallet mobile

Un canal digital privilégié, notamment pour les « supers clients »



Best Western®

LES PROCHAINES ÉTAPES

- 1** Personnaliser le parcours client, avec une approche plus expérientielle
- 2** Etablir un lien relationnel plus pérenne dans le temps avec les « supers clients »
- 3** Retrouver sa réservation dans son wallet
- 4** Pouvoir ouvrir la porte de sa chambre grâce à une mobile key, présente dans le wallet



SCANNEZ

ce QR code et

VIVEZ L'EXPERIENCE

du wallet mobile

PRENEZ RENDEZ-VOUS POUR

UNE DEMO PERSONNALISEE

