

Fidélisation

Fidéliser par les valeurs, c'est possible !

Le module fidélisation et animation commerciale de la solution Generix Sales Marketing organise et diffuse la connaissance client pour un pilotage exhaustif des programmes de fidélisation, traditionnels, mais aussi émotionnels, pour un engagement client plus fort et une augmentation des ventes.

93% des consommateurs ont le sentiment que leur fidélité n'est pas récompensée à sa juste valeur (Étude Toluna – Generix Group), montrant ainsi leur insatisfaction face aux programmes de fidélisation. Côté marketeurs, le constat est aussi critique puisqu'ils sont 41% à ne pas être satisfaits des résultats de leur programme de fidélité (Etude Forrester).



1 Dépasser le simple Earn & Burn

La solution Generix Sales Marketing offre un pilotage complet du programme de fidélisation : moteur de règles, gestion de points (client encarté), scoring (client identifié), gestion des avantages.

L'outil est à même de prendre en compte les comportements non transactionnels à partir, par exemple, de mesure d'activité sur les réseaux sociaux ou encore de recommandations. Tout en offrant la possibilité de récompenser autrement que par un simple bon d'achat. Le module fonctionne en complète autonomie et s'intègre parfaitement avec les outils de marketing relationnels déjà en place.

2 Augmenter le panier moyen

Generix Sales Marketing propose un pilotage exhaustif de l'animation des promotions couplé à des capacités de push en temps réel.

La solution dispose d'un moteur de création de règles souples et ergonomiques et assure ainsi des opérations commerciales basées sur des conditions multicritères, s'exécutant en temps réel. Ainsi, les « opérations flash » (utilisées pour écouler les stocks par exemple) se paramètrent avec une grande facilité pour être immédiatement opérationnelles.



Quel que soit le point d'interaction, Generix Sales Marketing informe en temps réel le consommateur ou le vendeur de l'offre la plus pertinente pour le client via l'outil Sales Booster et applique aussi les règles de fidélité actives sur le produit.

3 Assurer la connaissance client

La solution assure une vision centralisée (vision 360°) et crosscanal du client et de son foyer, incluant tout l'historique d'achat et d'interactions.

Il est par exemple possible de définir un groupe d'appartenance en fonction des activités passées du client.

Le module partage et échange l'information client avec l'ensemble du système d'information en temps réel et s'intègre parfaitement dans son écosystème. Les données collectées peuvent ainsi faire l'objet de ciblage et de segmentations pour alimenter avec pertinence les moteurs d'offres et de fidélisation.

Principaux bénéfices

- **Fidéliser** les clients anonymes, identifiés ou encartés
- **Construire** des scénarios de fidélisation sur mesure
- **Évaluer et récompenser** tous les comportements engageants
- **Favoriser** l'achat spontané et les ventes additionnelles grâce aux offres poussées en temps réel 1 to 1 orientées consommateur et vendeur
- **Mettre en oeuvre** des règles fines d'animation commerciale sur tous les canaux
- **Centraliser et partager** les données dont la connaissance client avec l'ensemble des outils marketing en place



Fonctionnalités clés

- Pilotage complet du programme de fidélisation Fonctionnement autonome et en complète intégration Partage en temps réel de l'information client
- Prise en compte des comportements non transactionnels
- Sales Booster : push d'offres d'up-sell et cross-sell des vendeurs
- Vision à 360° du client sur l'ensemble des canaux
- Exécution en temps réel de la gestion des points et des scoring clients

Nos clients

Maisons du Monde s'appuie depuis plusieurs années sur les solutions de la gamme Generix Omnichannel Sales et a mis en place une plateforme client unique multi-contact. Chez Feu Vert, la solution pilote la fidélité « encartée » et « non encartée ». Elle développe des services innovants en proposant des moteurs d'offres spécifiques à la révision et au freinage.

Pour en savoir plus :

[generixgroup.com](https://www.generixgroup.com)