



# PRÉSENTATION DE L'ACTION DE FIDÉLISATION

Jordane Combo TCOM



**Inter**  
**marché**

# Sommaire

## INTRODUCTION

- Présentation de l'entreprise
- Débuts et préparation de l'action

## ARGUMENTATION

- Description, méthode d'application et de mise en place
- KPI
- Rétroplanning
- Prévisions de résultats
- Difficultés rencontrées
- Points forts/faibles
- Résultats après action

## CONCLUSION

- Mon avis et celui des clients

# Présentation de l'entreprise



Inter  
marché

- Fondé en 1969 par Jean-Pierre Le Roch
- Membre du groupe Les Mousquetaires
- Slogan : "Tous unis contre la vie chère"
- Plus de 1 800 magasins en France
- Présence internationale en Europe
- Acteur majeur de la distribution alimentaire
- Innovation continue et engagement durable

TOUS  
UNIS  
CONTRE  
LA VIE  
CHÈRE

# Débuts et préparation de l'action

## 1ERE PFMP

- Présentation du projet et briefing aux collègues
- Validation du projet par l'équipe
- Crédit du Qr Code

## PÉRIODE D'ACTION

- Du 18 mars au 12 avril 2024

## PRÉPARATION

- Impression du Qr Code et création du canal WhatsApp



# Description de l'action et de la mise en place

Mise en place du Qr Code	Canal WhatsApp	Programme fidélité
 <ul style="list-style-type: none"><li>• Chaque caisse est équipée du Qr Code placardé sur la vitre séparant la caisse du client</li><li>• Les caissiers/ères proposent systématiquement le scan du Qr Code</li></ul>	 <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Questionnaire de satisfaction</b></li><li>• Suivre le nombre d'inscriptions, d'engagement et de publications</li><li>• Partage de contenu interactif</li><li>• Propose des avantages exclusifs</li></ul>	 <ul style="list-style-type: none"><li>• Création de compte fidélité via lien dans le canal</li><li>• Newsletter et pub personnalisé pour chaque utilisateur possédant un compte</li></ul>



## KPI Financiers

- Chiffre d'affaires : 27 millions d'euros.
- Marge brute : 27%.
  - Calcul :  $27,000,000 * 0.27 = 7,290,000$  euros.
- Bénéfice net : 3% du chiffre d'affaires.
  - Calcul :  $27,000,000 * 0.03 = 810,000$  euros.
- ROI (Retour sur Investissement) : 12%.

## KPI de Vente

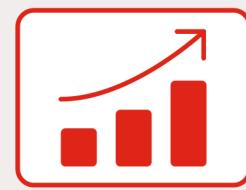
- Ventes comparables (like-for-like sales) : Croissance annuelle de 3%.
  - Chiffre d'affaires l'année précédente : 26,190,000 euros.
- Panier moyen : 30 euros par transaction.
- Fréquence des achats : 1.5 fois par semaine par client.
- Taux de conversion : 25%.

## KPI de Satisfaction Client

- Net Promoter Score (NPS) : 20.
- Taux de satisfaction client : 90%.
- Taux de réclamation : 1% des transactions.
- Temps d'attente en caisse : 4 minutes en moyenne.

# Rétroplanning

# Prévision de résultats



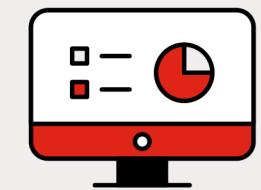
## NPS

Prévision  
d'augmentation du  
NPS du supermarché



## FIDÉLITÉ

Prévision d'une  
hausse de fidélité et  
de satisfaction des  
clients



## TAUX DE SCAN

Prévision d'un taux de scan  
croissant dans le temps

# Difficultés rencontrées



- Application
- Abscence de Smartphone
- Problèmes de connectivité
- Intérêt du client

# Points Forts et Points Faibles

+

- Accessibilité
- Facilité d'Utilisation
- Personnalisation
- Suivi et Analyse
- Réduction des Coûts

-

- Barrières Technologiques
- Connexion Internet Nécessaire
- Surcharge de Messages
- Préoccupations clients concernant la confidentialité



# Résultats après action



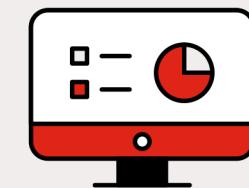
## NPS

Augmentation de 3 points  
NPS anciennement à 20 maintenant à 23



## FIDÉLITÉ

Hausse de 12% de nouveaux comptes fidélités crée grâce au Qr Code



## TAUX DE SCAN

5 scan enregistrés la première journée de mise en place  
32 scan enregistrés la dernière journée de la PFMP



# Mon avis et celui des clients





**MERCI !**

**TOUS  
UNIS  
CONTRE  
LA VIE  
CHÈRE**