

# Fidélisez à la carte!

Face à la diversité de l'offre et à la multiplication des formes de distribution, fidéliser est devenu le maître-mot de tout commerce. Dans cet environnement, les consommateurs ont des attentes précises auxquelles le commerce doit pouvoir proposer une offre personnalisée. Les études de marché montrent qu'un

client fidélisé **dépense deux fois plus** qu'un simple client et qu'il est bien moins coûteux de fidéliser ses bons clients que d'en conquérir de nouveaux. Augmenter la fréquentation et le volume d'achats doit donc être votre objectif commercial principal, car 20 à 30 % des clients réalisent 70 à 80 % du Chiffre d'Affaires.



## Incitez vos clients à venir, et surtout, à revenir

**FidelityCard** répond parfaitement à cet objectif. Basé sur la technologie de la carte à puce, **FidelityCard** vous aide à mieux connaître vos clients et donc à leur apporter le service qu'ils attendent. Que vous soyez commerçant indépendant, franchise, réseau ou association de com-

merçants, et quel que soit votre équipement (PC, TPV, TPE), **FidelityCard** vous apporte une solution clé en mains, simple, puissante, évolutive et au meilleur prix pour dynamiser et valoriser votre portefeuille client.



# Valorisez votre point de vente

**FidelityCard** est une solution globale de fidélisation basée sur la carte à puce, qui s'intègre parfaitement à votre environnement, à vos objectifs commerciaux et à votre programme de fidélisation.

La puce permet de stocker, en toute sécurité, la fiche d'identité complète de votre client, ainsi que des renseignements sur ses habitudes de consommation, selon vos paramètres prédéfinis : nombre de visites, montant et types d'achats, panier moyen, nombre de points acquis, dernière visite...

Des avantages peuvent être accordés à chaque client en fonction de son profil.

**FidelityCard** gère des comptes points, remises, avantages, cadeaux, promotions, mais également des programmes avec d'autres commerçants.

La synchronisation avec un PC permet de mettre en place une véritable gestion marketing de votre clientèle en fournissant des informations sur votre point de vente : meilleurs clients, meilleures périodes, meilleurs produits...

La base de données ainsi créée vous sert à réaliser vos opérations de promotion telles que mailings, Email, lancement de nouveaux produits ou services, invitations en avant-première, etc.

Enfin, **FidelityCard** contribue à



valoriser votre point de vente. Un fichier correctement renseigné et bien géré représente une valeur inestimable dans le patrimoine de votre société.

## Le kit FidelityCard : *complet et facile à utiliser*

La solution **FidelityCard** s'appuie sur notre kit de base qui comprend :

- Un mini-terminal autonome Xpad, avec écran et clavier, permettant de lire et d'écrire les informations sur la carte et de les stocker dans sa mémoire,
- Une batterie rechargeable pour fonctionner de manière autonome durant plusieurs jours et sauvegarder les données plusieurs années,
- Une liaison série pour synchroniser les informations sur l'ordinateur,
- Une suite de logiciels pour paramétrer votre Xpad, synchroniser les données et gérer les informations concernant vos clients,
- 100 cartes à puces personnalisables à votre logo,
- 1 an de garantie et de mises à jour gratuites du logiciel,
- 3 mois de hot-line gratuite.



**L'utilisation très simple de votre carte de fidélité ne nécessite aucune compétence ni formation particulière de votre personnel :**

- La carte est introduite dans le Xpad,
- Le nom et le contenu de la carte sont affichés,
- Le montant de l'achat est saisi au clavier, ainsi que le code famille de produit,
- Le nombre de points attribués ou le montant de la remise est calculé et affiché,
- La fonction Porte-Monnaie Électronique (PME) permet de régler tout ou partie de l'achat avec la Carte de Fidélité.

**Durée de la transaction : moins de 10 secondes.**

# FidelityCard mode d'emploi



## Installation

**FidelityCard** utilise un PC de gestion, sur site ou en back-office. Ce PC n'a nul besoin d'être disponible dans le point de vente, le terminal Xpad étant entièrement autonome.

Il peut créer les cartes clients, ajouter des points sur les cartes, retirer des points lors de la remise d'un cadeau, et cela sans l'aide d'un PC.

Ses batteries lui permettent de fonctionner en toute indépendance durant plusieurs mois.

Le kit **FidelityCard** comporte un CD-ROM avec les programmes de gestion liés à votre application.

L'installation, extrêmement simple, ne demande que quelques minutes.

## Paramétrage

Une fois le logiciel installé, vous le paramétrez afin qu'il organise les informations collectées selon vos critères, déterminés en fonction de votre stratégie de fidélisation. Ce paramétrage se limite à quelques cases à cocher :

- Points transformés en cadeaux ou pourcentage transformé en avoir sur le prochain achat,
- Seuil déclencheur en nombre ou en montant total d'achat,
- Calcul automatique suivant le type d'achat,
- Utilisation de cartes rechargeables pour régler les achats (fonction PME).

Ces informations seront transférées vers le(s) terminaux Xpad, lors d'une synchronisation.

## Synchronisation

La synchronisation consiste à remonter les données du terminal Xpad vers la base de données PC et à mettre à jour les terminaux.

La synchronisation se fait régulièrement et automatiquement au rythme du volume de transactions (tous les soirs, toutes les semaines...), le Xpad pouvant stocker 2000 transactions en mémoire.

Cette mémoire est effacée automatiquement afin d'enregistrer de nouvelles transactions.

En option, un socle facilite la charge du Xpad et sa connexion au PC.

Équipé d'un modem ou d'une carte réseau, ce socle autorise une liaison à distance, notamment dans les applications multi-sites (franchises, fédérations, cartes ville, enseignes...).

## Gestion des données

### Module Paramétrage

Paramétrage complet :

- Du programme,
- Des fichiers,
- Du calcul des points,
- Du mode de fidélisation choisi,
- De l'impression des cartes,
- Du mode de fonctionnement global,
- Du fonctionnement des Xpad.



### Module Client

La gestion performante de votre fichier client :

- Création des fiches,
- Modification,
- Suppression,
- Création et effacement des cartes à puce,
- Impression des cartes.

### Module Produits

Pour paramétrer les familles de produits et le ratio des points attribués par famille.

### Module Cadeaux

Pour paramétrer les cadeaux offerts suivant le nombre de points accumulés.

### Module Statistiques

Pour gérer les informations accumulées au fil du temps :

- Édition d'états par dates, carte, famille de produits...
- Édition de statistiques,
- Exportation des données vers Excel™, Word™ ou Access™,
- Édition de mailings et d'Email.

## Porte-Monnaie Électronique

**S**i vous choisissez la fonction PME, chaque client pourra recharger sa carte du montant de son choix et utiliser cet argent pour régler ses achats.

Cette fonction est particulièrement intéressante pour des commerces qui génèrent une clientèle régulière avec des transactions de montants relativement faibles, tels que boulangerie, pressing, épicerie, club de sport, vidéothèque, copy center, etc...

- L'argent chargé sur la carte par vos clients est crédité sur votre compte en banque et rapporte des intérêts. 300 clients chargeant chacun 50 euros représentent 15 000 euros de trésorerie.
- Vous facilitez le règlement et accélérez le trafic aux heures de pointe.
- Vous fidélisez vos clients puisqu'ils ont payé par avance leurs achats.

# Les avantages FidelityCard

## autonomie

Vous installez votre système sur un PC et vous êtes libre d'exploiter votre base de données, sans royalties, abonnement ou redevance.

## évolutivité

Vous ajoutez au kit de base des terminaux Xpad et des cartes à votre rythme.

## souplesse

Vous faites évoluer votre programme de fidélité comme bon vous semble, en modifiant les calculs ou les cadeaux, en augmentant le nombre de points sur une période ou sur certains produits...

## rentabilité

Vous réalisez le meilleur investissement possible pour gérer et fidéliser votre clientèle.

## fiabilité

Un petit boîtier facile à transporter, alimenté par des batteries rechargeables, disposant de plusieurs mois d'autonomie. Une liaison simple pour transférer les données client sur votre PC en toute sécurité.

## modernité

Vous vous positionnez instantanément sur le haut de gamme et valorisez votre clientèle en choisissant la carte à puce comme support de fidélité.

## efficacité

Vous identifiez vos meilleurs clients selon vos critères et suivez leur consommation. Vous éditez fiches clients, statistiques par date, montant, nombre de visites, nombre de points, etc...

Vous dynamisez vos actions commerciales en envoyant des mailings ou des invitations par courrier ou par Email.

Vous analysez votre zone de chalandise, réagissez aux baisses des ventes, anticipez les animations et résistez aux attaques de vos concurrents.

## ouverture

Vous exportez les données vers Word™ ou Excel™ pour faire des tableaux ou des mailings. Vous envoyez des Emails à vos clients pour les informer de vos manifestations et leur faire des propositions commerciales.

Vous mettez en ligne sur votre site Internet le suivi des points pour chacun de vos clients.



Une solution fiable, sécurisée, simple et rentable pour fidéliser votre Capital Client