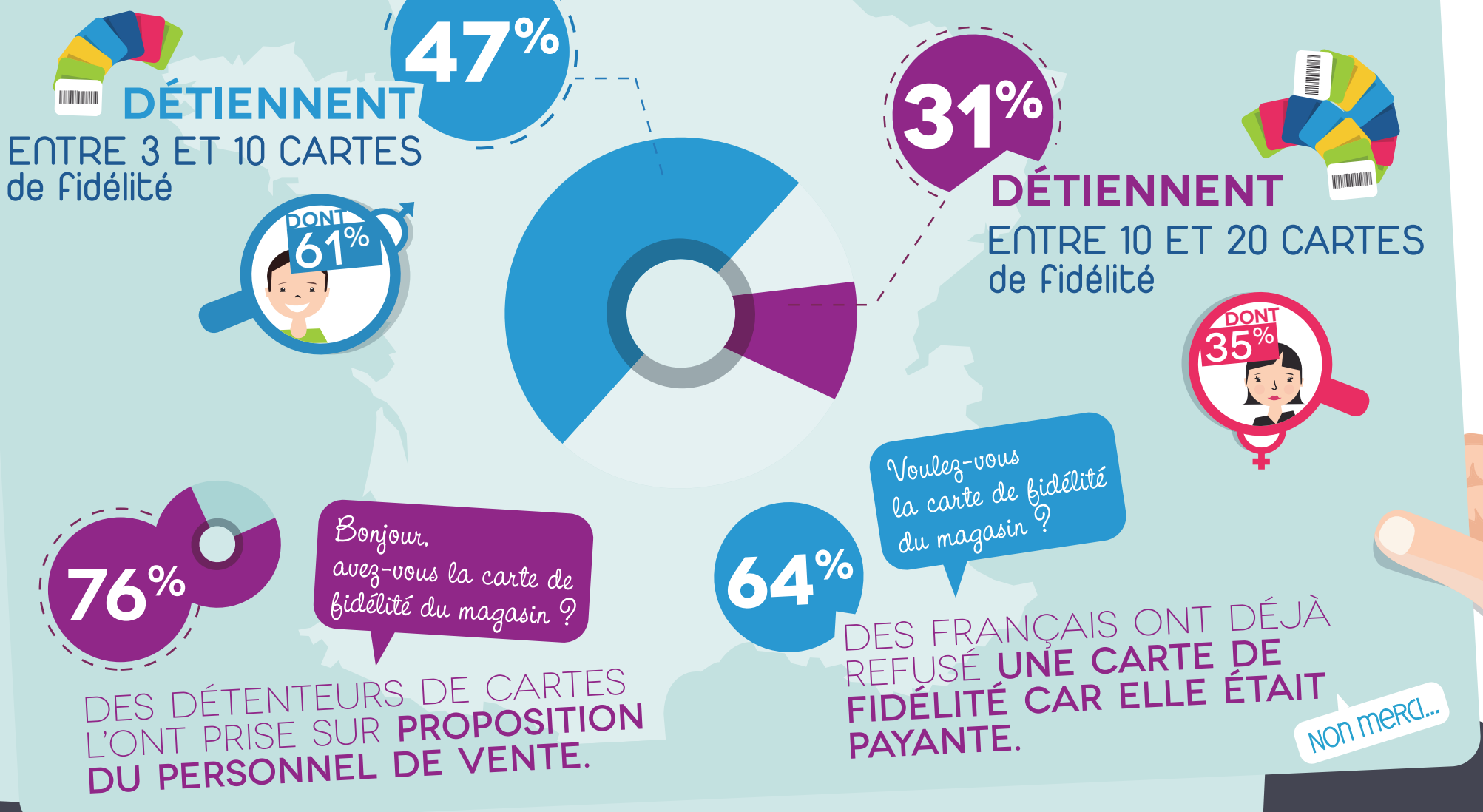


Observatoire de la Fidélité

et de la fidélisation clientèle



LES CARTES DE FIDÉLITÉ en France



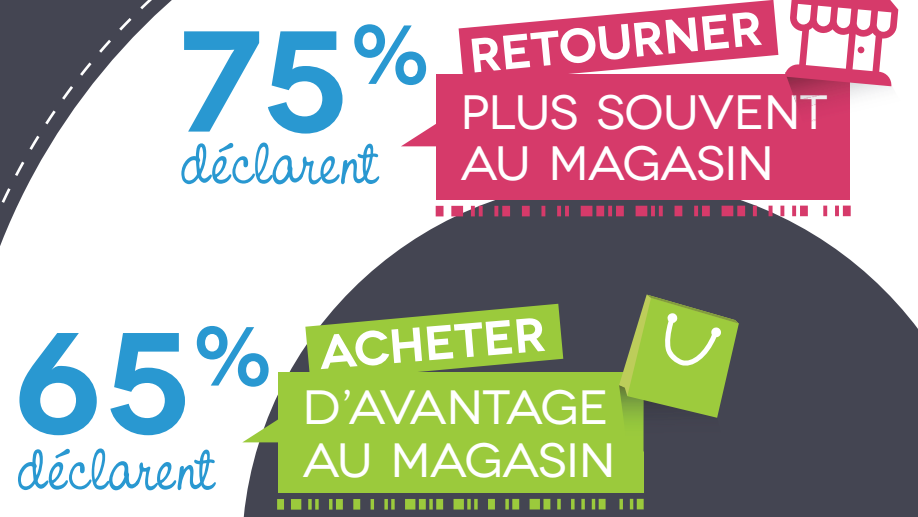
LES CARTES PRÉFÉRÉES



94% UTILISENT LEUR CARTE PRÉFÉRÉE À CHAQUE ACHAT

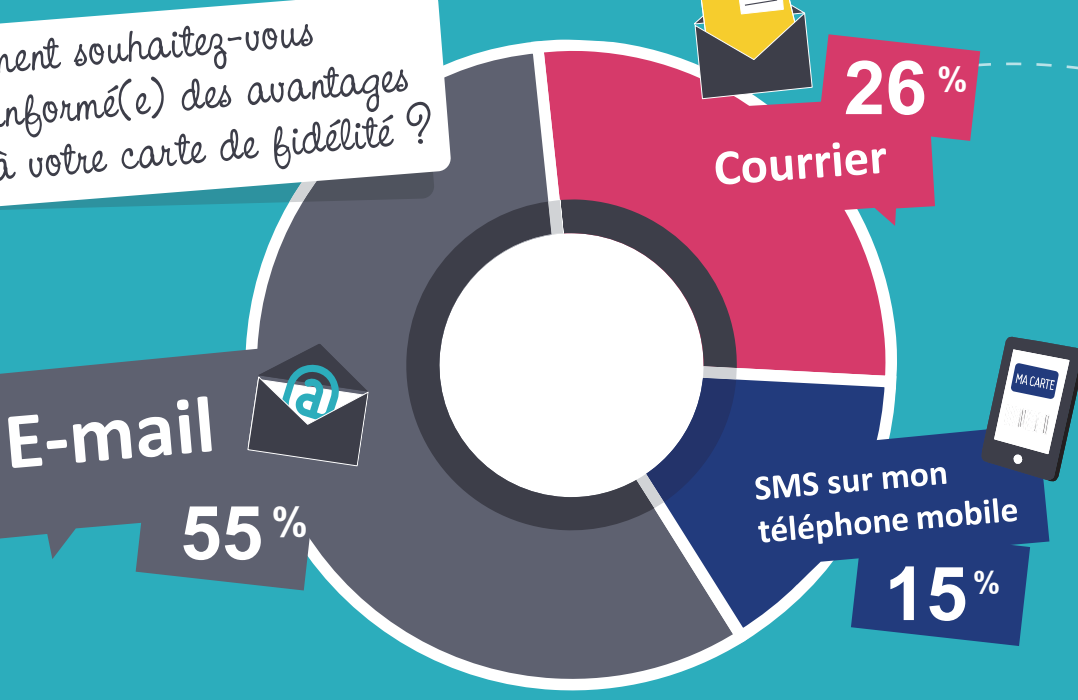
53% L'ONT CHOISIE CAR ELLE PERMET DE FAIRE DES ÉCONOMIES

MA CARTE DE FIDÉLITÉ PRÉFÉRÉE M'INCITE À...



Les cartes de fidélité ET LE MOBILE

Comment souhaitez-vous être informé(e) des avantages liés à votre carte de fidélité ?



PLUS l'âge augmente, MOINS les français sont prêts

À UTILISER UNE APPLICATION MOBILE DE GESTION DE FIDÉLITÉ

52% ONT DÉJÀ, OU SONT PRÊTS À UTILISER UNE APPLICATION MOBILE

Les femmes sont MOINS RÉTICENTES que les hommes...

29% souhaitent recevoir des PROMOTIONS PERSONNALISÉES

19% souhaitent être alertés plus rapidement des PROMOTIONS

13% souhaitent consulter leurs POINTS

17% sont prêts à présenter leur MOBILE plutôt que leur carte

LES AVANTAGES des cartes de fidélité

Je préférerais...

1 DES REMISES DIRECTES EN CAISSE

TOTAL : -20€

(prix promotionnel réservé aux porteurs de la carte)

2 DES EUROS CUMULÉS

sur la carte, utilisables pour payer ses prochains achats

3 DES CHÈQUES CADEAU

5€ sans montant minimum d'achat (anniversaire...)

37,5%

ONT TENDANCE À UTILISER les avantages DE MANIÈRE SYSTÉMATIQUE

19%

4 profils de porteurs de CARTES DE FIDÉLITÉ



29,5% LES ACCROS

Ce sont surtout des femmes qui apprécient tous types d'avantages. Près de la moitié possèdent +10 cartes.



11,5% LES RÉFRACTAIRES

Ils n'apprécient aucun avantage et sont réfractaires à l'usage du mobile



32% LES ÉCONOMES avec récompense différée

Ce sont surtout les Baby-boomers qui apprécient les journées spéciales avec des remises.



27% LES ÉCONOMES avec récompense immédiate

Ils apprécient le cash et les cadeaux et sont favorables à l'usage du mobile

DONNÉES RECUEILLIES auprès de **1050** personnes

en JANVIER 2014

par les étudiants DU MASTER 2 MARKETING & Aquitem

Pour en savoir plus :

WWW.OBSERVATOIRE-FIDELITE.COM/BAROMETRE-DE-LA-FIDELITE



Suivez nous : @observatoirefid