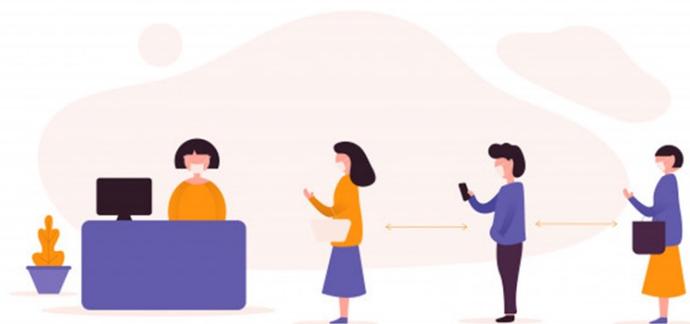




**Qweekle Academy**

# Webinar Fidélisation Clients

7 juin 2022 - 11h00



# Objectifs

1. Un rappel sur la Fidélisation Clients de Qweekle, ou comment
  - favoriser la revisite de vos clients
  - développer vos ventes
2. Qweekle a évolué au cours des derniers mois : bons cadeaux et cartes prépayées

>> L'objectif de ce Webinar : **VOUS DONNER UN APERCU COMPLET DE CES POSSIBILITES**

# Présentation

1. Programme de fidélité :  
Obtention de points en fct des produits consommés et cadeaux à la clé
2. Code promo  
Réduction en % en ligne ou en caisse selon des critères prédéfinis
3. Abonnement  
Billetterie permanente avec date de validité
4. Carte prépayée  
Paiement via utilisation d'une carte prépayée, en ligne ou en caisse
5. Segmentation  
Extraction de données clients à des fins de marketing

New  
2022

# Programme de Fidélité

Outil de fidélisation client :

- en consommant certains produits le client gagne des points, qu'il convertira ensuite en cadeau selon une échelle que vous avez définie
- le ticket de caisse et l'espace membre (en ligne) informeront le client de son niveau de points ainsi que des cadeaux éventuellement disponibles

# Programme de fidélité > La fiche produit

Sur chaque fiche produit, onglet Information produit :

1. Activer le produit à la fonction programme de fidélité
2. Paramétrer coefficient et méthode de calcul des points

## > Programme de fidélité

Inclus dans le programme de fidélité ?



Oui

Coefficient d'acquisition

2.00

>



En nombre de produits achetés



En valeur

Coefficient de 2 en valeur :

>> un achat de **8 euros** apportera **16 points** au client

## > Programme de fidélité

Inclus dans le programme de fidélité ?



Oui

Coefficient d'acquisition

0.50

>



En nombre de produits achetés



En valeur

Coefficient de 0,5 en nombre de produits achetés :

>> un achat de **8 articles** apportera **4 points** au client

# Programme de fidélité > Le programme

Menu > Paramètres > Marketing et Onglet « Programme de Fidélité »

- Plusieurs programmes possibles simultanément
- Un seul programme par défaut (assignation automatique pour tout nouveau client)
- Un seul programme par client

Unité	Validité du programme	Programme actif
pts	300 Jours	<input checked="" type="checkbox"/> Oui
	Règle d'arrondi	Nouveaux clients inscrits par défaut ?
	<input checked="" type="checkbox"/> Entier Une décimale Deux décimales	<input checked="" type="checkbox"/> Oui

Le programme pourrait être en « eur », et donne alors droits à des bons cadeaux valeurs.

# Programme de fidélité > Le programme

## RÉCOMPENSES DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

POINTS

**50**

Déduction de points

Récompense

Une entrée gratuite

**Instruction**

"Entrée Gratuite Fidélité" | dans Cadeaux / Billetterie

 Supprimer

Déduction de point : afin de repartir en arrière après l'obtention du cadeau

Pour éviter toute question / erreur par l'opérateur en caisse au moment de l'obtention du cadeau



# Programme de fidélité > En caisse

🗨️ N° O-220602-000004  
15:59 créée par Joe2409 🔒

 1480pts ▲ 50.00€

**Belin Nicolas**

- Le cadeau clignote en vert ? Une étape du programme de fidélité est atteinte
- Le cadeau clignote en rouge ? Le programme de fidélité est échu
- Rien de clignote : pas de programme de fidélité assigné ou pas d'étape atteinte

Choix du cadeaux et assignation de celui-ci

🗨️ N° O-220602-000004  
15:59 créée par Joe2409 🔒

▲ 50.00€

 1480pts **Belin Nicolas**

**FIDELITE KIDSDEMO** 1480.00 PTS  
→ 02/06/2023

<input type="checkbox"/> 5 PTS	1 jeton
<input type="checkbox"/> 10 PTS	1 coca
<input type="checkbox"/> 20 PTS	1 peluche

<input type="checkbox"/> 50 PTS	1 entrée
<input type="checkbox"/> 1000 PTS	1 Maserati
<input type="checkbox"/> 1500 PTS	Fusée

# Programme de fidélité > La fiche client

Menu > Client > Liste des clients

- Liste des programmes de fidélité (actifs ou expirés) liés au client
- Historique de l'assignation des points

CB 191.00€  
RESTANT DU 0.00€

MONTANT TVA 10.00% 15.71€  
MONTANT TVA 20.00% 3.18€

**VOTRE PROGRAMME**  
CARTE CLIENT GOLD  
VOUS AVEZ 138.00PTS  
Valable jusqu'au : 26/05/2021

Vous avez droit à  
1 Mug Fun Park  
un entrée gratuite Fun Park  
photo mbappe  
massage gratos

Sur chaque ticket de caisse, votre client voit ses points & récompenses

Données client Filiales **1** Fidélité **★** Sous-comptes **12** Réservations **550** Ventes **652** Devis **33**

☆ Nouveau programme de fidélité ▾

		DATE RÉSERVÉE	DATE D'EXPIRATION	POINTS
★	FIDELITE KIDSDEMO	07/09/2020	07/09/2022	<b>113732.00</b>
>	Fidélité ajout de points	S-220420-000026	02/06/2022 15:06	2.00
>	Fidélité ajout de points	S-220511-000006	12/05/2022 14:22	-15.00
>	Fidélité ajout de points	S-220511-000005	12/05/2022 14:22	15.00
>	Fidélité ajout de points	S-220420-000018	02/05/2022 10:24	1.00
>	Fidélité ajout de points	S-220420-000016	02/05/2022 09:41	15.00
>	Fidélité ajout de points	S-220420-000014	26/04/2022 12:18	3.00
>	Fidélité ajout de points	S-220401-000071	26/04/2022 12:09	7.00
>	Fidélité ajout de points	S-220420-000008	25/04/2022 14:33	19.00

# Le Code promo

« Incentive » à la vente

- Le code promo sera valable en ligne et/ou en caisse
- Il s'appliquera sur tout ou partie de votre offre
- Il s'appliquera sur tout ou partie de votre clientèle
- Il sera conditionné ou non à des montants minimaux d'achat et de durée
- Il sera utilisable un nombre défini de fois .... Ou non
- Outil annexe : A combiner avec les heures creuses / pleines

# Le Code promo

## Exemple d'application

- Promo d'été, 5% sur toutes les entrées en ligne
- 10% permanent pour les membres de mon programme de fidélité VIP
- 15 % pour les 50 premiers acheteurs d'une activité précise (petite campagne FB, annonce dans le journal local)
- 30% sur les boissons & snack pour les membres de mon staff
- 5% pour mon partenaire, avec un maximum d'utilisation
- 100% pour un partenaire qui revend mes billets (et que je refacture en fin de période)

# Codes promo

Vous donnez un nom « significatif » au code promo

Le code lui-même que vos clients devront saisir lors d'un achat en ligne par exemple

Libellé  
REDUC20

a réduction accordée (en%)

CODE PROMO  
REDUC20

Code promo activé ?  
 Oui

Penser à activer votre promo

Réduction  
20.00%

Montant minimum  
100.00€

Valide du  
01/05/2020

Au  
31/07/2020

Définir des conditions : montants minimums, dates de validité,

Applicable en ligne  
 Oui

Applicable en caisse  
 Oui

Utilisation illimitée ?  
 Oui

Nbr utilisations Max  
50

Si la promo est valable en caisse et / ou en ligne

Un nbr d'utilisation possible (globalement) ou nbr illimitée d'utilisation

# Codes promo

Vous pouvez (si vous le souhaitez) restreindre à certains produits (catégorie, sous-cat, produits spécifiques)

... et à certains clients ou groupe de clients...

MARKETING CIBLE : un code promo valide pour un segment de client. Avec la liste excel des clients du segments, faites un Mailing en communiquant sur la promo ciblée 😊

👑 Conditions d'application

📦 Produit(s) concerné(s)

Aucune sélection

📦 Catégorie(s) concernée(s)

Aucune sélection

📦 Sous-catégorie(s) concernée(s)

Laser Game

👤 Client(s) concerné(s)

Aucune sélection

👤 Programme(s) de fidélité(s) concerné(s)

Aucune sélection

👤 Segment(s) concerné(s)

CLIENTS VENUS SUR LES 6 DERNIERS MOIS

# Code promo > En caisse



ACCUEIL CED

Recherche produits et codes promos

1 Via le champs de recherche

2 On sélectionne le code promo désiré

3 Quoi s'applique alors suivant les règles définies

100% REDUC	100PCT	BILLETTERIE HYA...	REDHYATT1	BILLETTERIE OT1	REDOT1
BILLETTERIE P&V...	REDPVAC1	Code	UIT		
jump	JUMP22	Pack promo 5%	PACK5	PRODUIT	PRODUIT
Reduc 15	REDUC15	TEST !	TEST	TEST GROUPE	GROUPE

JAUGE ATTENTE CLÔTURER ABANDONNER IMPRIMER AVANCÉ PAYER

N° O-220602-000004  
15:59 créée par Joe2409

1480PES Belin Nicolas

Trampo 1h	1.00	0.00€	⊗
Jump Park - 02/06/2022 10:00			
> Casquette	1.00	3.00€	
Trampo 2 heures	1.00	12.00€	⊗
Trampo 1h	1.00	0.00€	⊗
> Casquette	1.00	3.00€	
Evian 1L	1.00	3.20€	⊗

Total hors réduction 21.20€

jump -2.40€ ⊗

Total 18.80€

Restant dû 18.80€

# Code promo > En caisse

The screenshot shows a mobile application interface for a shopping cart. The background is a dark red color with several product cards. One card is titled "BILLETTERIE OT1" and has a "-100.00%" discount tag. Another card at the bottom has a "-10.00%" discount tag. A white error message box is overlaid in the center, featuring a red "X" icon and the text "Ce code promo n'est pas valide" followed by "pour la raison suivante : - Non applicable aux produits sélectionnés" and an "OK" button. On the right side, a grey sidebar shows a shopping cart with a total of 50.00€ and 1480 points. The cart items are: "Trampo 1h" (Jump Park - 02/06/2022 10:00, Casquette), "Trampo 2 heures", "Trampo 1h" (Casquette), and "Evian 1L".

Message d'erreur en fonction de la condition non rempli

# Code promo > En ligne

## RÉSUMÉ DE VOTRE RÉSERVATION

Prénom Cédric

Email cdemannez@gmail.com

Nom Demannez

Téléphone 02 655 95 68

## 🛒 PANIER

NBRE	PRODUITS AU PANIER	PRIX (TTC)
2	Entrée adulte 📅 - 03/06/2022 12:30	0.00€
2	Trampo 1h jump 📅 - Jump Park - 02/06/2022 17:00	30.00€ -6.00€
2	Casquette	6.00€
<b>MONTANT TOTAL</b>		<b>30.00€</b>
Inclut une réduction 'jump'		-6.00€
<b>SOLDE RESTANT DÛ</b>		<b>30.00€</b>

En ligne, votre client devra saisir son CODE PROMO (sur la page de paiement), et verra immédiatement la réduction



Bons ou Cartes Cadeaux utilisables

# Code promo > En Comptabilité

Numéro de vente	Prénom Client	Nom Client	Catégorie	Sous-catégorie	Produit & Paiement	Produit	Prix unitaire
S-220602-000001	Cédric	Demannez	Trampoline	Entrées Trampo	Trampo 2 heures	Trampo 2 heures	12,00
S-220602-000001	Cédric	Demannez	Trampoline	Entrées Trampo	[JUMP22] Trampo 2 heures	[JUMP22] Trampo 2 heures	-2,40
S-220602-000001	Cédric	Demannez	Trampoline	Entrées Trampo	Trampo 2 heures	Trampo 2 heures	12,00
S-220602-000001	Cédric	Demannez	Trampoline	Entrées Trampo	[JUMP22] Trampo 2 heures	[JUMP22] Trampo 2 heures	-2,40
S-220602-000001	Cédric	Demannez	BAR / RESTAURANT	Boissons Fraiches	Coca cherry 33cl	Coca cherry 33cl	2,00
S-220602-000001			Paiement		Cash		

# L'abonnement et le billet à usage multiple

- Le pass 10 entrées ou l'abonnement à l'année, à la saison
- L'abonnement est un billet, pouvant être scanné autant de fois que désiré dans les limites de temps définies
- Il peut ou non être lié à du contrôle d'accès : horaire, zone, ...

# L'abonnement

Validité en nombre de jour ou  
à date fixe



Information produit	Valeur et format	Visuel
SKU		Prix de vente 125.00
Durée de validité	<input checked="" type="radio"/> En nombre de jours <input type="radio"/> Valable jusqu'au	Jours de validité 365
Type d'utilisation	<input type="radio"/> Usage unique <input type="radio"/> Usage multiple <input checked="" type="radio"/> Usage illimité	
Nbre d'entrées (usage multiple)		Action lors de l'utilisation du Ticket Utilisateur = acheteur ? Ticket utilisé et création de vente fermée Utilisateur = acheteur

Usage multiple ou illimité

# La carte prépayée

## Le « Cashless » dans votre établissement

- Est en fait un bon cadeau rechargeable
- La carte pré-payée peut être utilisée en ligne ou sur place
- En utilisation sur place, il s'agit d'un véritable moyen de paiement, utilisable sur tout ou partie de votre offre en fonction des paramètres définis
  - Carte confiée aux enfants par les parents leur permettant d'acheter tout de manège ou snacking, par exemple en complément / en option d'une vente en ligne d'anniversaire

# La carte prépayée > Configuration

Information produit   Valeur   Visuel

Prix de vente  
50.00

Bonus en %  
10.00

Choix d'une valeur,  
éventuellement d'un bonus

Rechargeable (Carte prépayée)  
 Oui    Non

Usage unique  
 Oui    Non

Durée de validité  
 En nombre de jours  
 Valable jusqu'au

Jours de validité  
365

Activer la fonction rechargeable  
Activer la fonction Usage unique «non »  
Définir une date de validité

Conseil : client acheteur ou premier utilisateur uniquement

Qui peut l'utiliser ?

Client acheteur uniquement    1er utilisateur uniquement    Tout le monde

# La carte pré-payée > RECHARGER



1 Si vous avez un client identifié, et si votre Bon/Carte cadeau est rechargeable, en cliquant sur le produit dans la vente...

2 Qweekle vous proposera de recharger une carte déjà existante du Client

DEVELOPMENT MODE

N° O-211208-000080  
14:08 créée par Michael

chouseuil hubert

prépayée rechargeable 1.00 50.00€

### Carte prépayée rechargeable

Nbre d'unités: 1

Prix unitaire: 50.00€

Carte/Bon Cadeau à recharger

LIBELLÉ	CODE	EXPIRATION	SOLDE
Création d'un nouveau Bon cadeau			
<input checked="" type="radio"/> Carte prépayée rechargeable	WTY6ERZ		5.00€

Supprimer Valider

Test Gift V1 - KIDS Gift Card 1 - 50€ Bon Cadeau Noël 2021 - 50... Gift Card 2

ABANDONNER IMPRIMER AVANCÉ PAYER

Total Restant dû 50.00€

F46NBZS

Libellé	Carte prépayée rechargeable
Vente	S-211130-000136
L'acheteur uniquement	Bachmirnov Tagrut
Utilisateur	Bachmirnov Tagrut
Expiration	
Nombre d'utilisation	1
Prix d'achat	50.00€
Utilisable	50.00€
Solde	52.30€

Nbr utilisation

Date	Code	Type	Montant
08/12/2021	S-211130-000136	Crédit	50.00€
08/12/2021	S-211130-000137	Débit	-47.70€
08/12/2021	S-211130-000140	Crédit	50.00€

3

Les mouvements (credits = recharges / débits = utilisations) sont enregistrés

# La carte pré-payée > Récapitulatif client

**WONDERWORLD**  
l'émerveillement

Kikiparc Espace membre Panier 2 FR

Votre Vos réservations Vos billets Vos bons cadeaux Déconnexion

**Bons cadeaux à donner ou utiliser**

Libellé	Code	Date de création	Envoyé
GIFTCARD KIMARSH	TOTPQ25FZJ	08/12/2021	
GIFTCARD KIMARSH	TOT76JK5PD	07/12/2021	
GIFTCARD KIMARSH	TOT9GFQRVA	07/12/2021	
GIFTCARD KIMARSH	TOT7XYHG1Z	07/12/2021	07/12/2021 22:12
GIFTCARD KIMARSH	TOTGYWSXQ5	07/12/2021	
GIFTCARD KIMARSH	TOTWYSPM6Q	07/12/2021	

**Vos Bons Cadeaux**

Libellé	Code	Date de création	Expiration
CED 50 tout court	P91T7JA	08/12/2021	08/12/2022
Gift Card Eric Test1 sans restriction	J954ZDP	08/12/2021	08/12/2022
GIFTCARD KIMARSH	TOTENCZV5J	07/12/2021	14/08/2022

**GIFT26ETV59**

Libellé BC 50€ Open  
 Vente S-211207-000010  
 Expiration  
 Utilisable 55.00€  
 Solde 35.40€

**Nbr utilisation**

Date	Code	Type	Montant
07/12/2021	S-211207-000010	Crédit	55.00€
07/12/2021	S-211207-000011	Débit	-1.30€
07/12/2021	S-211207-000012	Débit	-1.30€
07/12/2021	S-211207-000013	Débit	-11.00€
07/12/2021	S-211207-000014	Débit	-6.00€

cdemannez@gmail.com 07/12/2021 21:55

55.00€ 8.00€  
 55.00€ 35.40€  
 55.00€ 16.50€  
 55.00€ 55.00€

.. se trouve 1 / les Bons cadeaux à donner ou distribuer (Voir Slide suivant ), ...

.. et 2/ les bons cadeaux dont il est le bénéficiaire ...

.. avec le détails de leurs utilisations

Dans la section « Bons Cadeaux » de son espace membre ...

1

2

3

4

# La segmentation client

La possibilité d'extraire des clients selon de très nombreux critères utilisation de certains produits ou gamme de produits, date d'anniversaire, genre, localisation, ....

Combinable avec les codes promos afin de faire des mailing incitatifs

## Exemples

- Client venu les 90 derniers jours
- Parents dont l'anniversaire des enfants est sur tel mois de l'année
- Client ayant consommé telle activité, afin de leur en proposer une autre
- Les Clients résidant dans une zone géographique définie...

# Segmentation

Vous donnez un nom « significatif » au segment

Vous choisissez d'extraire les comptes principaux et/ou les sous-comptes (enfants)

Pour chaque segment, vous définissez vos critères de selection, parmi un très grand choix

Vous pouvez définir plusieurs critères.

Puis vous exportez le fichier. Une alerte apparaîtra quand le fichier est prêt à être téléchargé

Segmentation > Fiche segment

Sauver

Retour

Ajouter un filtre

Export

Nom du segment

CLIENTS VENUS SUR LES 6 DERNIERS MOIS



Inclure les comptes principaux



Inclure les sous-comptes

37 résultats trouvés

Ventes

Date de vente

au cours des X derniers jours

180

Clients

Email

n'est pas vide



# Le Code promo combinés aux segments

Outil très puissant de Marketing ciblé

- Tu as fêté ton Anniv l'an dernier, refais le cette année et bénéficie de 10% de remise
- Tu as l'habitude de venir faire telle activité, viens découvrir celle-ci avec 5% de remise
- Tu es venu à la soirée Halloween, viens à la fête de Noël
- ... et tout cela pour les 25 premiers, avec un code promo utilisable 25 fois.

# Utilisation des exports de segments

mon-template-06-06-2022-19-44\_629e3... ERIC BAY

Attention aux fichiers provenant d'un emplacement Internet, car ils peuvent contenir des virus. Il est recommandé de rester en mode protégé sauf si vous devez effectuer des modifications.

MODE PROTÉGÉ

B1 : X ✓ fx Nom

	A	B	C	G
1	Profil	Nom	Prénom	Email
2	Particulier	bouteille d'e	Cédric	demayet+test88@gmail.com
3	Particulier	Belin	Nicolas	eric.bay75+657777795999684@gmail.com
4	Particulier	Martin	Guy	ggmm@hhmail.com
5	Particulier	Piroust	Marcel	cdemannez+piroust@gmail.com
6	Particulier	Treumand	Régiside	regis@ggail.com
7	Particulier	L	Nathan	nathanlyotard@gmail.com
8	Particulier	Mattei	Nicolas	nicomattei@yahoo.com
9	Alsh	dupont	eric	eric@qweekle.com
10	Particulier	Garcion	Solenne	solenne44@yahoo.fr
11	Particulier	Vandenkerpc	Bart	monsieurseb@gmail.com
12	Particulier	Toban	Simon	mailsimon@jkdhsdb.de
13	Particulier	Saliou	Magalie	contact@parc-jeux-petit-delire.com
14	Particulier	Le Duault		p.leduaultxxx@saint-jean-de-monts.com
15	Particulier	taste	nico	nico@bbbmail.com
16	Particulier	SDFGDSFG	DSFGSDFG	SDFGSDF@GMAIL.COM
17	Particulier	Tabanon	Chantal	chantal47240@gmail.com
18	Particulier	Barras	Julien	julien.barras62@laposte.net
19	Particulier	azer	azer	pierre.adrien.carton+ki-nl2@gmail.com
20	Particulier	Dupont	Michel	dupont@gmailxxx.com
21	Alsh	DUBOIS	GERARD	ce@ppmail.com
22	Particulier	Jacques	Langlois	jaques@langlois.com
23	Particulier	carton	pierre adrien	pierre.adrien.carton+nl4@gmail.com
24	Particulier	Koulaxizough	cédric	qweektest+ie10@gmail.com

Sheet1

Nb (non vides) : 75

us9.admin.mailchimp.com/lists/members/import?id=1031041

## Import Contacts

Choose Method

### How would you like to add contacts?

Build your Mailchimp audience by adding or importing contacts you already have permission to market to. [Learn how consent impacts email delivery](#)

- Import from another service  
Add contacts automatically from tools you already use.
- Upload a file  
Import contacts from a CSV or tab-delimited TXT file. [More info](#)
- Copy and paste  
Directly paste in new contacts from a spreadsheet or similar list.

Continue

### Match column labels to contact information

22 contacts were recognized in this file

📄 Nom	⚠️ Prénom	⚠️ Email Address
bouteille d'eau	Cédric	demayet+test88@gmail.com
Belin	Nicolas	eric.bay75+657777795999684@gmail.com
Martin	Guy	ggmm@hhmail.com

1 column will be imported, 2 columns will not be imported.

Finalize Import

# La boîte à outils Fidélisation Clients

- Programme de fidélité :  
Récompenser les clients fidèles
- Code promo  
Mettre en avant des produits, faire des ventes croisées
- Segmentation client  
A combiner avec les code promo
- Abonnement & carte multi-entrées  
Fluidifier les entrées, à combiner avec la carte client
- Carte prépayée  
Paiement via utilisation d'une carte prépayée, en ligne ou en caisse

# D'autres outils Qweekle pour booster vos ventes

- Heures creuses / heures pleines avec tarif différencié
- Suggestions en ligne (up-sell / cross-sell)
- Les liens directs depuis vos actus réseaux ou mails (incluant des TAGs)
  - <https://kidsdemoparc.qweekle.com/shop/kidsdemoparc/ticketing?tag=promo&lang=fr>
- Des outils de suivis : Google Tag Manager (pixel FB, google analytics, etc...)

**MERCI A TOUS**

**Prochain Webinar : Mardi 7/5 11h  
La fidélisation dans Qweekle**

**Disponible pour vous et vos équipes, 7j/7**

Support FR : + 33 9 72 64 01 94

Support BE : + 32 2 318 20 45

Standard : + 33 1 84 25 40 70

Centre d'aide : <http://guide.qweekle.com>

Mail : [support@qweekle.com](mailto:support@qweekle.com)

**Retrouvez-nous sur nos réseaux sociaux**

