

Bonjour à tous,

Vous êtes nombreux à vous poser des questions au sujet du futur programme de fidélité FitnessBoutique. Vous trouverez dans ce post les dernières informations à date ainsi qu'un premier calendrier de déploiement.

La fidélisation de nos clients est un point clé dans la réussite de nos objectifs communs et une des priorités cette année pour l'ensemble du groupe N4Brands.

Nous avons imaginé un programme de fidélité simple et engageant -dans la continuité de ce qui avait été acté lors de la dernière commission marketing- qui s'articule autour de 3 axes principaux :

1. Récompense
2. Reconnaissance
3. Romance

Les enjeux sur notre marché en forte croissance font émerger le besoin de créer un mouvement qui **inspire** et qui se **différencie** de la concurrence. Le besoin de développer l'attachement à notre marque est réel pour créer une relation de confiance et pérenne dans le temps, avec nos clients.

Ce programme sera agile et modulable, piloté par la rentabilité et les objectifs business tout en développant l'aspect relationnel.

Vous l'aurez compris, nous permettrons aux clients d'être récompensés pour leurs achats mais également de vivre des expériences uniques, de les immerger dans nos valeurs et dans notre culture.

D'un point de vue business, ce programme aura pour objectifs :

- L'augmentation de la fréquence d'achat
- L'augmentation du panier moyen
- L'augmentation de la recommandation client
- L'amélioration de la connaissance client via l'acquisition de données additionnelles
- La création d'une synergie expérientielle entre le site et les magasins

Riches de ces enjeux, de nos objectifs et nos réflexions autour de ces concepts, nous travaillons désormais sur le lancement du nouveau programme de fidélité :

FitnessBoutique Experience.

Positionnement :

“A la maison ou à l'extérieur, votre motivation est notre source d'inspiration. Grâce à FitnessBoutique Expérience, bénéficiez d'avantages exclusifs, soyez récompensé et vivez des expériences sportives uniques.”

PRINCIPES GÉNÉRAUX

- A chaque achat, le client cagnotte des EUROS. (sur le web ou en magasin)
- Dès 5€ cagnottés sa cagnotte est disponible.
- Le client passe de statut en statut en fonction des montants qu'il cagnotte dans sa vie avec FitnessBoutique.
- Chaque statut lui permet de bénéficier d'avantages financiers ou expérientiels.
- En plus de ses avantages statutaires, le client peut utiliser sa cagnotte comme moyen de paiement

INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

- le % de cagnotte par produit sera piloté par la rentabilité en fonction de la marge, modulable en fonction des performances ou des besoins.
- Tous les produits sont potentiellement éligibles au "cagnottage"
- La cagnotte sera valide 365 jours après le dernier achat
- Les 3 statuts sont : PLAYER / CHALLENGER / PERFORMER
- Les avantages statutaires sont en cours de définition.

PÉRIMÈTRE

Site internet FBFR + Magasins France + DOM TOM

Site internet FBBE + Magasins Belgique

LANCEMENT

1. Date

Nous prévoyons le lancement de FitnessBoutique Expérience fin **septembre 2021**. Ce choix est contraint par l'importance de la charge de développement et motivé par la saisonnalité, septembre qui nous semble être un bon fit pour lancer un programme de fidélité.

D'ici là, nous reviendrons régulièrement vers vous pour vous donner toutes les informations et des précisions sur la date de lancement.

2. Rétroactivité : OUI

Un programme vous avait été promis en début d'année.

Toujours dans un souci de satisfaire nos clients et de vous apporter des réponses adaptées, nous avons acté pour la rétroactivité du programme depuis le 1er janvier 2021 sur le périmètre Nutrition + Accessoires (périmètre de l'ancien programme).

Lors du lancement du programme, les clients qui auront cagnotté sur le périmètre nommé ci-dessus verront leurs cagnottes créditées en ce sens.

INFORMATIONS À VENIR

Nous vous tiendrons au courant régulièrement via l'intranet.

Des actions -et des supports- de formation sont prévues pour vous permettre d'adopter le programme à 100% et d'avoir toutes les clés en main pour utiliser le programme comme argument de vente et de fidélisation.

Pour répondre à vos premières questions, nous organisons :

- une visioconférence pour les équipes magasins : 20/05/2021 - 14h
- une visio conférence pour les équipes sièges : 18/05/2021 - 14h

N'hésitez pas à nous faire part de vos questions en amont via ce [fichier](#).

EQUIPE PROJET

- Julien Sarton : Brand & Marketing Manager
- Marie Soffray : Business Manager
- Yannick Lavenette : Directeur Commercial Réseau
- Ludovic Dietrich : CRM & Loyalty Manager & chef de projet FitnessBoutique
Expérience

Dans un second lot (novembre), nous aborderons la notion de parrainage.