

COMARCH

CRM & MARKETING



natura
BRASIL

Mise en place de Comarch Loyalty Management pour
Natura Brasil



Natura est un des leaders de l'industrie cosmétique en Amérique Latine et la 4ème entreprise mondiale en termes de vente directe.

Ces quarante dernières années, les activités de Natura ont toujours reflété ses 2 passions : les cosmétiques et les relations humaines.

La relation à soi, avec les autres et avec la planète – l'environnement.

Depuis le début Natura a distribué – avec succès – ces produits par l'intermédiaire de son réseau de consultants présents sur tous les marchés dans lesquels Natura opère.

Actuellement, plus de 1,421,000 consultants - dont 1,175,000 au Brésil et environ 246,000 à l'étranger – véhiculent les valeurs de l'entreprise et distribuent ses produits.

Les Défis à relever avant l'implémentation de la stratégie "Mynatura"

En 2006 Natura ouvre sa première filiale européenne siégeant en France à Paris. Natura offrait ses produits à travers son réseau de 2000 consultants français.

Afin de promouvoir ses produits et valeurs sur le marché européen au plus grand nombre de consommateurs possible, Natura a dû passer une étape importante et introduire des changements dans son modèle de vente existant – l'entreprise a ouvert sa première boutique à Paris et son site e-commerce. Pour gérer ces nouvelles activités et faire croître leurs ventes en France, Natura a dû trouver une solution permettant d'atteindre les objectifs suivants:

- Connecter les 3 canaux – vente directe, site e-commerce et boutique dans une stratégie cohérente
- Garder la vente directe au cœur de cette stratégie multicanale – la relation humaine étant une des valeurs clés de Natura
- Donner aux clients finaux plus de possibilités d'interagir avec Natura et acheter ses produits partout en Europe, en accordant plus d'importance aux ventes en ligne
- Construire une base de données client détaillée et qualitative pour Natura et ses consultants
- Augmenter la productivité des consultants en leur offrant un outil de support des ventes ergonomique ainsi qu'un Programme de Motivation engageant
- Créer un programme de fidélité pour ses clients finaux
- Faire connaître la marque et augmenter sa visibilité en Europe

Sur une plateforme IT unique, Natura a construit un programme de reconnaissance et de motivation pour ses Consultants appelé "Le Programme Perles" ainsi qu'un programme de fidélité pour ses clients finaux. L'étendue de cette stratégie CRM & Fidélisation appelée "Mynatura" couvre l'implémentation des éléments suivants:

1. Le système Comarch Loyalty Management

- Business Administration - une application dédiée aux utilisateurs back-office pour configurer les règles promotionnelles et de reconnaissance, créer et gérer l'ensemble de la communication, les récompenses, les paramètres d'utilisation des points (pour les consultants ainsi que les clients finaux) et le reporting
- Application Centre de Contact – une application utilisée par les agents du service client afin de répondre aux demandes et sollicitations des clients et des consultants
- Portail Web pour les membres – une application dédiée aux clients finaux pour gérer leurs comptes fidélité et activités
- Interface consultant – une application en ligne destinée aux Consultant aussi appelée "Le Programme Perles" pour gérer leur réseau de consommateurs, leurs contacts et pouvoir communiquer avec eux, suivre les KPIs principaux – résultats des ventes, marge, etc. et de gérer leur compte fidélité

2. Front-end – site de e-commerce Natura

En construisant une stratégie omnicanale cohérente Natura a changé l'aspect et l'ergonomie de son site web: Plus facile à utiliser, moderne et connecté au programme de fidélité – affichage des points de fidélité pour chaque produit, suggestion de produits, promotions upsell et cross-sell en temps réel et intégration de tous les bénéfices du programme dans le processus d'achat

3. Application Mobile – pour les clients finaux et Consultants de Natura

En se basant sur les tendances marketing et afin de garantir aux clients une communication continue et de les engager dans une relation de proximité. Natura a créé une application mobile avec un catalogue produit digital, les informations sur les produits, les promotions et la recherche de consultants "autour de moi"....

Pour les consultants, Natura a mis en place une version mobile de l'interface consultant avec accès aux principaux KPIs, au compte fidélité, aux transactions, aux commandes de récompenses...

Les deux applications sont disponibles sur Android et iOS.

Les avantages de «MyNatura» dans le programme perles pour les consultants

	<p>Une meilleure connaissance des comportements d'achats des client(e)s (suivi des achats des client(e)s et de leurs points de fidélité) pour proposer une offre de produits adaptée à leurs besoins.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Un gain de temps pour développer le réseau actuel de client(e)s et en rencontrer de nouveaux(elles).
	<ul style="list-style-type: none"> • Natura Brasil met à la disposition des Perles et Perlinhas un outil spécialement conçu afin de leur permettre de développer leur réseau : quelque soit le canal d'achat utilisé par les client(e)s, les commissions perçues pour les Perles et Perlinhas seront identiques !
	<ul style="list-style-type: none"> • Un suivi des ventes et des points acquis dans le programme Les Perles Natura.
	<ul style="list-style-type: none"> • Une utilisation des points des Perles Natura directement depuis l'outil mynatura

Les avantages du programme «MyNatura» pour les clients finaux

Grâce à leurs achats, les clients collectent des points de fidélité sur tous les canaux de ventes: e-commerce, vente directe et boutique. Le programme de fidélité s'adresse aussi aux clients directs, assurant ainsi à Natura une audience plus large en Europe.



VOUS COLLECTEZ VOS POINTS DE FIDÉLITÉ...

1€ = 1 POINT de fidélité

150 POINTS = 1 BON DE RÉDUCTION DE 5€

300 POINTS = 10€

450 POINTS = 20€ AU LIEU DE 15€

AU-DELÀ DE 450 POINTS, CHAQUE PALIER DE 150 POINTS SUPPLÉMENTAIRES VOUS PERMET D'OBTENIR UN BON DE RÉDUCTION DE 5€.

... ET VOUS BÉNÉFICIEZ DE TOUTS CES AVANTAGES :

- 30 POINTS** DE FIDÉLITÉ OFFERTS À L'INSCRIPTION
- 40 POINTS** POUR VOUS ET VOTRE « FILLEUL » SI L'ACHAT SUR NOTRE SITE INTERNET
- 30 POINTS** OFFERTS DÈS VOTRE DEUXIÈME ACHAT
- NOUS CÉLÉBRONS VOTRE **ANNIVERSAIRE**
- DES OFFRES** CHOISIES POUR VOUS TOUT PARTICULIÈREMENT
- ... ET DE **JOLIES SURPRISES** TOUTE L'ANNÉE !

Chiffres clés

- Natura figure à la 17e place du rapport sur les compétences digitales de 65 marques de Beauté sur le marché français en 2015, regroupant de célèbres marques mondiales comme DIOR, MAC, Biotherm, Guerlain, et beaucoup d'autres
- Augmentation de 79 % des ventes E-commerce en 2014
- Augmentation de 123% du nombre de consommateurs sur le E-commerce en 2014
- 80% des Consultants utilisent l'outil CRM et y voient une réelle plus-value.
- 40% des Consultants réalisent 80% des ventes en 2014 contre 55% en 2013

Pourquoi Comarch?

Comarch est le premier fournisseur de solutions IT et de services professionnels orientés vers l'avenir qui aide à gérer et à assister l'ensemble du processus de fidélité. Notre expérience métier en soutien des programmes marketing pour le compte des plus grandes marques mondiales et notre compréhension approfondie des stratégies de fidélisation, fait de nous un partenaire fiable pour votre entreprise.

Comarch France
ZI du Hellu
17 rue Paul Langevin
59260 Lezennes
03 62 53 49 00
fidelisation@comarch.fr

Fidelisation.comarch.fr