

Communiqué de presse

Pierre & Vacances choisit le wallet mobile pour faciliter la gestion des séjours reportés à cause du Covid-19

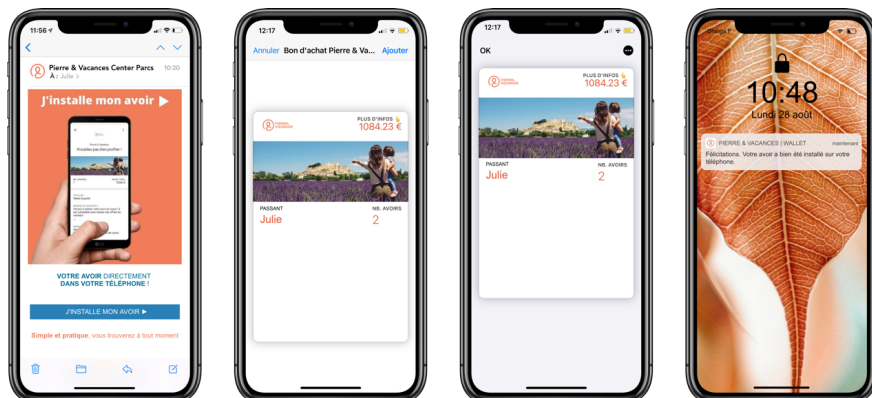
Paris, le 29 décembre 2020 – Pierre & Vacances, leader européen des résidences touristiques, innove en offrant la possibilité à sa clientèle d'intégrer dans le wallet de leur smartphone les bons d'achats de leurs séjours annulés due au confinement et à l'épidémie de la Covid-19. Ce nouveau dispositif a été mis en place par Captain Wallet, start-up pionnière et leader du mobile wallet marketing.

Son objectif est d'apporter un nouveau service aux clients de Pierre & Vacances-Center Parcs en leur permettant de gérer facilement, depuis leurs smartphones, l'annulation de leurs réservations. Le service client de Pierre & Vacances-Center Parcs gagne ainsi en réactivité pour informer et répondre aux demandes de sa clientèle.

Une expérience client plus fluide

Concrètement, les clients dont les séjours ont été annulés peuvent dématérialiser leurs bons d'achat dans les wallet mobiles (Apple Wallet sur iOS et Google Pay sur Android) via un lien dans un email. En un seul clic, le bon est directement embarqué dans le mobile du client qui reçoit une confirmation sous la forme d'une notification push.

Une fois le bon installé, le client accède depuis son mobile à toutes les informations relatives à ses séjours annulés (montant, date d'expiration et nombre de bons d'achat, numéro de réservation correspondant au bon ...) et est ainsi en mesure de gérer plus rapidement et plus facilement ses futures réservations. **La dématérialisation des bons dans les wallet mobiles représente une solution pour les clients souvent confrontés à la perte de leurs bons ou à l'oubli de leur date d'expiration.**



Le wallet permet également à Pierre & Vacances-Center Parcs de déployer une stratégie de communication personnalisée auprès de sa clientèle à travers l'envoi de notification push sur mobile pour l'informer des nouvelles offres commerciales de fêtes de fin d'année : « Noël et nouvel an : jusqu'à -30% et + 5% avec votre code exclusif cumulable avec votre bon »

Quatre mois après sa mise en place, le dispositif rencontre un franc succès avec un **taux de rétention de 99%**. Une fois les bons utilisés, **Pierre & Vacances-Center Parcs va continuer à utiliser le wallet pour informer sa clientèle des différentes promotions.**

« Acteur du tourisme depuis plus de 50 ans, notre volonté est de nous adapter aux attentes de nos clients. Proposer à notre clientèle ce service durant cette période de crise sanitaire nous permet d'améliorer continuellement nos services. Depuis le premier confinement, nous avons adapté notre offre commerciale aux attentes de nos clients en offrant une flexibilité importante (possibilité d'annuler le séjour jusqu'à quelques jours avant le départ), des facilités de paiement et en proposant des protocoles sanitaires validés par un organisme certifié », déclare Erika MERLING, Innovation Manager chez Pierre & Vacances-Center Parcs Group.

Le wallet, un puissant canal de communication sur mobile

La solution en mode SaaS de Captain Wallet permet aux marques et enseignes de dématérialiser n'importe quel support marketing sur les wallet mobiles, en quelques clics et de les connecter directement à leur CRM. Une fois la dématérialisation effectuée dans le wallet, la solution Captain Wallet permet de mettre à jour le contenu, de le personnaliser et de relancer le client avec des push notifications. L'outil répond ainsi au besoin des marques de densifier et fidéliser la relation **avec leurs clients sur l'écran le plus utilisé afin de générer du drive-to-store et du trafic en ligne. Enfin, le wallet est un outil pertinent dans un contexte de crise sanitaire où prévaut toujours le sans contact.**

« La dématérialisation des supports marketing dans le wallet mobile est un service pertinent et efficace que Pierre & Vacances-Center Parcs a décidé d'offrir à sa clientèle en cette période compliquée de crise sanitaire. Nous nous réjouissons de les accompagner en leur apportant la solution du wallet », indique Axel Detours, co-fondateur de Captain Wallet.

À propos de Pierre & Vacances

Créée en 1967 à Avoriaz, Pierre & Vacances est le leader européen des vacances de proximité. La marque propose depuis plus de 50 ans des expériences de vacances uniques & sans contrainte et cultive les valeurs de liberté, d'esthétisme, de nature et d'hédonisme. Implantée au cœur des plus belles stations à la mer, à la montagne, à la campagne et au cœur des villes, Pierre & Vacances propose 4 expériences de vacances à plus de 2 millions de vacanciers chaque année : les résidences premium (hébergements spacieux et cocooning, services hôteliers, piscines intérieures/extérieures, espaces bien-être avec sauna et hammam en libre accès et spas Deep Nature®) ; les villages (grands espaces aquatiques, clubs enfants de 3 mois à 17 ans, offre de restauration complète, activités sportives/locales et expériences insolites) ; les résidences (emplacements parfaits, services hôteliers à la carte, appartements et maisons avec balcon ou terrasse entièrement équipés) et les hôtels. Et pour enrichir l'expérience de séjour de ses vacanciers, Pierre & Vacances propose plus de 2 300 activités authentiques et locales. Avec plus de 393 résidences et plus de 24 800 hébergements en France métropolitaine et aux Antilles, en Espagne, en Italie, en Croatie, au Portugal, à l'Île Maurice et plus récemment à l'Île de la Réunion, en Grèce, ou encore à Madère, Pierre & Vacances est déjà une destination à part entière.

A propos de CAPTAIN WALLET

Fondé en 2013 par Alexandre Pichon, Bertrand Leroy et Axel Detours, Captain Wallet est leader du marketing sur wallet mobile en Europe. En un clic et sans application, Captain Wallet transforme n'importe quelle carte de fidélité, coupon promotionnel, coupon de retrait, e-réservation, badge, etc. en canal relationnel dynamique.

La société utilise pour cela les wallet (portefeuilles électroniques) pré-embarqués sur les mobiles, les mêmes qui accueillent les applications Apple Pay et Google Pay. D'où un formidable effet de levier avec le paiement mobile en pleine croissance. Captain Wallet compte une centaine de clients dont Intermarché, Conforama, Unibail-Rodamco-Westfield, Leader Price mais aussi des marques emblématiques dans tous les secteurs (luxe, PAP, food, assurance, etc.) telles que Picard, Zadig & Voltaire, McDonald's, Le Bon Marché, Guerlain, Clarins, Petit Bateau, GrandVision, MACIF, April, Lacoste, Sandro, Pimkie, Jules, Accor, Nespresso, KFC, Décathlon, Furet du Nord... La société est active dans 180 pays à travers le monde.

Contacts presse :

CAPTAIN WALLET

Ulysse Communication

Salma Belabes : 06 16 83 33 20 / sbelabes@ulyse-communication.com

Nicolas Daniels : 06 63 66 59 22 / ndaniels@ulyse-communication.com