

# Comment transformer ses utilisateurs en ambassadeurs ?

by **jeudimerci** X  **CONTENTSQUARE**

# Qu'est-ce que Contentsquare ?

Logiciel qui permet aux marques de **créer de meilleures expériences digitales** sur leurs sites web, mobile et apps.

La plateforme capture les mouvements de souris et d'interactions mobile, afin d'analyser le parcours des utilisateurs, d'identifier les points de friction, de mesurer la performance des contenus (textes, images, vidéos), et de comparer l'impact des prix et la pertinence des produits. Les données sont ensuite transformées en recommandations qui permettent aux entreprises de prioriser leurs décisions et d'augmenter leur conversion et leur chiffre d'affaires.

## Quel est l'objectif du loyalty programme ?

Fédérer une communauté d'**utilisateurs** et d'**ambassadeurs engagés**, qui font rayonner la marque Contentsquare et partagent les uns avec les autres. Leur programme de «référenciabilité» est mis en place pour rendre leur client acteur du business auprès de prospects.

# Qu'est-ce qui était en place ?

Une **mécanique d'incentive**: les clients les plus actifs gagnent des points, qu'ils peuvent échanger contre des **rewards** lorsqu'un palier est atteint. Contentsquare a saisi l'importance de l'implication et remercie individuellement chacun de ses clients. Ce n'est pas l'entreprise qui sera remerciée mais bien **l'individu lui même**. La personne cumule ses points de fidélité et les porte avec elle d'une entreprise à l'autre : ils deviennent de réels ambassadeurs de marque.

# Quelle est la problématique ?

Le programme fonctionne très bien, mais l'équipe CX est débordée. Gérer ce programme de façon artisanale «coûte» 4 jours par trimestre à un membre de l'équipe.

Animer le programme, trouver des idées de cadeaux et gérer la logistique associée est tellement pénible que **Contentsquare s'apprête à abandonner** cette démarche...

MAIS...

Heureusement, nous nous sommes rencontrés, et Contentsquare a fait appel à **JeudiMerci pour structurer et piloter** son programme d'engagement client. L'objectif de la collaboration est de faire gagner du temps à son équipe, tout en garantissant **une expérience positive et inattendue à ses clients**.

# Le programme

- Chaque action marketing à laquelle participe le client lui **donne des points**.
- Dès qu'un client atteint un palier, il a la possibilité d'échanger **ses points contre un cadeau**.
- À ce moment là, le client reçoit un e-mail qui lui propose **trois rewards différents** :
  - recevoir la box
  - faire un don à une association
  - conserver ses points.

Testez l'expérience vécue par le client avec [ce lien](#).

# La box mystère

En plus d'automatiser les envois grâce à son API, JeudiMerci a imaginé pour Contentsquare un système de «**box mystère**». Le contenu de la box change tous les trimestres et contient un assortiment de produits autour d'un thème choisi en fonction de la saisonnalité. L'objectif est d'inciter les utilisateurs à «**collectionner**» ces box.

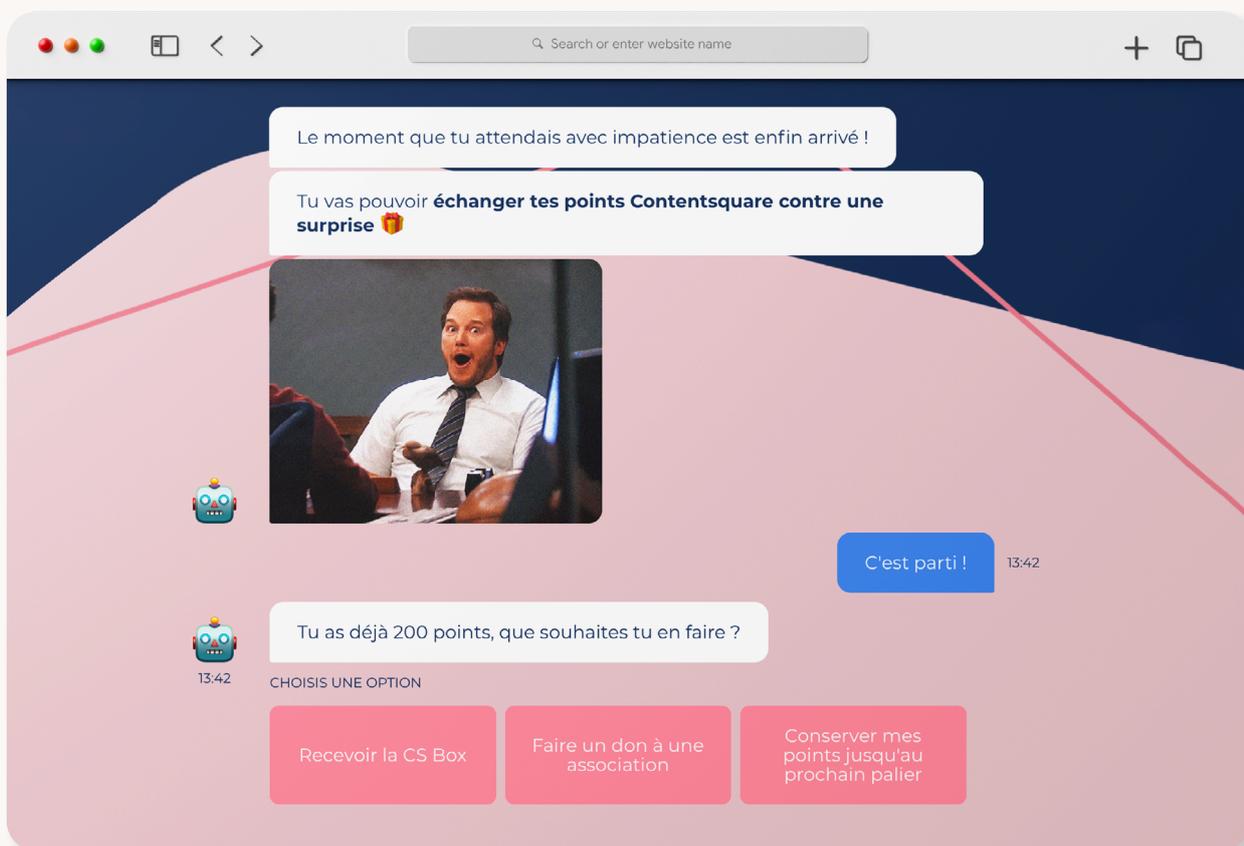
La campagne a suscité **beaucoup d'engagement** sur les LinkedIn avec déjà 8 pages inondées du hashtag *#contentsquarequarterlychampion* et des centaines de j'aime et de commentaires.



# Comment ça marche ?

## Un programme engageant et automatisé

- Le programme est **100% automatisé**: les actions réalisées par les clients de Contentsquare (participation à un événement, témoignage, parrainage,...) sont synchronisées avec JeudiMerci depuis Salesforce. Les points correspondant aux sont automatiquement enregistrés.
- JeudiMerci **comptabilise les points gagnés** par chaque utilisateur, et automatise l'envoi des récompenses, dès que l'utilisateur a atteint un nombre de points suffisant. Notre petit robot **guide alors les clients vers leur récompense**.



## Un back-office sur-mesure pour piloter et suivre les résultats

Le back-office JeudiMerci permet à l'équipe Contentsquare de:

- **Suivre le nombre de points** gagnés par chaque utilisateur en participant à des actions Marketing.
- **Suivre le statut de chaque cadeau envoyé**, et accéder facilement à un historique des envois vers chaque utilisateur et chaque entreprise.
- Ce back-office va encore plus loin, car il permet également de **récompenser les utilisateurs** les plus actifs, d'envoyer un cadeau aux dates de renouvellement des contrats, ... Mais ça, ce sera le sujet d'autres articles

## Un accompagnement créatif

- Les **box mystère** Contentsquare sont imaginées chaque trimestre par l'équipe JeudiMerci. Nous créons des box aux couleurs de Contentsquare et de leur communautés. Pour cet été, nous avons composé un kit spécial que vous pouvez découvrir en photos juste ici. L'ajout d'un certificat de champion personnalisé au nom du client est ajouté à chacune des box.
- Des cadeaux aux boîtes d'expédition, tout est **ultra-personnalisé**, afin de faire rayonner la marque Contentsquare.



## Des résultats immédiats

- En s'affranchissant de toute gestion logistique, l'équipe CX a **gagné un temps précieux**, qui peut être dédié à des actions à beaucoup plus haute valeur ajoutée.
- Les témoignages clients indiquent **un engagement fort** avec le programme.
- Ces envois permettent d'**enclencher des discussions** plus régulières avec les clients.
- Un **engouement notable de la communauté** Contentsquare sur les réseaux sociaux.

Hi both,

the gift is a nice touch, the possibility to select a charity gift card is even nicer !

thank you & have a nice day

AB

5 minutes ago

I literally just received my spring box now - love it!

HJ

5 minutes ago

Yes please :D We should definitely collaborate on the hoodies ;)

FM

5 minutes ago

I also received my spring box! Love it as well!

2 minutes ago

I did and loved it!

# Le mot de la fin

“

On est riche que de ses clients... On les encourage à parler ce qui limite les incidents. Et grâce à ce programme : on peut aller plus vite, plus fort et renforcer notre marque parce que la marque est portée par nos clients !

Sonia - Head of Customer Experience

”

# Envie de vous lancer ?

Prenons rendez-vous



[www.jeudimerci.fr](http://www.jeudimerci.fr)