

digilor
marketing



ÉTUDE DE CAS :
PASSAGE BLEU

ÉTUDE DE CAS : PASSAGE BLEU

Les Maisons de Beauté Passage Bleu sont des établissements dédiés au bien-être (coiffure, esthétique, spa, cosmétique, etc.). Plus de 50 de ces établissements existent en France et au Luxembourg. Souhaitant moderniser son image et proposer une toute nouvelle expérience à ses clients, l'enseigne a retenu DIGILOR, acteur français incontournable sur le marché du « Digital Retail ». Ce sont finalement des totems tactiles qui seront déployés en point de vente. Ces dispositifs digitaux proposent une expérience immersive à tous les utilisateurs avec plus d'une dizaine de fonctionnalités.

Plus de 300 services au bout des doigts

Depuis 1999, Passage Bleu n'a cessé d'étoffer sa liste de collaborateurs pour proposer une offre de services toujours plus diversifiée : coiffure, coloration, coupe, pose de vernis, gommage, modelage bien-être et minceur, épilation, spa, etc. C'est aujourd'hui plus de 300 soins de beauté qui sont proposés, une véritable problématique lorsqu'il s'agit de les présenter.

DIGILOR a ainsi regroupé l'intégralité des soins dans une carte de services pour y associer une promesse marketing unique via du contenu multimédia (prix, image, vidéo, témoignages clients).

La carte des soins est accessible en autonomie pour laisser à la clientèle la possibilité de s'immerger dans l'esprit du lieu. Néanmoins, le dispositif peut également être pris en main par un(e) conseiller(e) de l'enseigne pour aider le client dans le choix du soin le plus adapté à son type de peau, sa chevelure, etc.

Les produits de beauté et soin sont également regroupés par catégories dans un catalogue tactile d'extension de





gamme et facilement accessibles. Les clients peuvent les sélectionner et les ajouter à un panier. Une fois leur sélection terminée, le panier est chargé sur une carte NFC qu'ils devront présenter en caisse et qui permettra un achat immédiat et récupération des produits en magasin ou à l'adresse de leur choix.

Passage Bleu abandonne ainsi une organisation et des supports lourds et peu flexibles avec d'énormes catalogues de présentation au profit d'outils innovants et intuitifs qui permettent d'interagir avec les clients.

Interaction avec la marque et dialogue avec le client

L'application tactile déployée dans plusieurs Maisons de Beauté a également permis à Passage Bleu d'instaurer un réel dialogue avec ses clients et de développer sa communauté. Tous les visiteurs ont la possibilité de communiquer leurs coordonnées pour s'inscrire à une newsletter afin d'être tenus au courant des dernières actualités de leur centre favori, des bons plans à ne pas manquer et la possibilité de s'inscrire au programme de fidélité.

Autre fonctionnalité disponible, la possibilité de noter le soin reçu et de laisser son avis afin que Passage Bleu puisse recueillir l'opinion de la clientèle, améliorer constamment ses prestations et mesurer la satisfaction des clients.

Les dispositifs tactiles transforment les clients en prescripteurs en leur offrant la possibilité d'inviter leurs proches par mail à partager une expérience commune comme de la relaxation au sein d'un spa.

Expérience digitale personnalisée

L'application tactile de Passage Bleu présente de nombreuses idées de coupes de cheveux issues des brochures des grandes marques (Phytomer, Kérastase, etc.). La promesse marketing est impactante, on propose aux clients d'entrer dans un univers prestigieux, de luxe et d'esthétisme à la pointe des tendances actuelles.

Passage Bleu assiste ainsi l'utilisateur dans ses recherches, personnalise son parcours d'achat et devient prescripteur de tendances auprès de sa clientèle. Le client se sent privilégié, incité à participer à une expérience inédite ce qui se traduit invariablement par une augmentation significative du panier moyen et de l'attachement à la marque.

Partage de l'expérience sur les réseaux sociaux et viralité

De plus en plus, les réseaux sociaux sont inondés par des photos de membres désireux de partager leur expérience de vie (photos de vacances, plats au restaurant, coupes chez le coiffeur).

Passage Bleu propose via son application tactile de prendre un selfie dans ses Maisons de Beauté, une fois son soin terminé et de le partager sur Facebook & Instagram. Les clients sont fiers de diffuser le résultat de leur nouvelle coupe ou manucure à leurs proches. Passage Bleu profite ainsi d'ambassadeurs de marque qui témoignent de leur savoir-faire. Les photos peuvent être collectées et partagées sur la page Facebook de Passage Bleu. Quoi de mieux qu'une photo d'une cliente affichant un sourire radieux suite à son rendez-vous chez Passage Bleu pour témoigner de la qualité de son service ?

Next ? Des évolutions permanentes pour une expérience toujours plus riche

Digilor développe des solutions évolutives. Depuis la 1ère version de l'application Passage Bleu, de nouveaux services y ont été implémentés. Via une interface tactile, les clients ont notamment la possibilité de :

- Sélectionner un horaire et prendre rendez-vous pour le service de leur choix
- Bénéficier d'offres promotionnelles en fonction de son heure de visite
- Consulter une large sélection de vidéos fournisseurs
- Créer une carte de fidélité pour bénéficier de nombreux privilèges
- Réaliser un diagnostic beauté avec des conseils personnalisés

Conclusion

Accès simplifié à l'information, image de marque modernisée, satisfaction client augmentée, la digitalisation de Passage Bleu est un succès qui témoigne une nouvelle fois du savoir-faire des équipes Digilor en termes de conception et de mise en place de concepts digitaux pertinents, réellement utiles aux enseignes. Du sens est (enfin) donné aux technologies dans l'intérêt du client et de l'enseigne.



digilor marketing

Digilor propose une nouvelle vision du marketing basée sur les nouvelles technologies et l'expérience tactile. Afin d'animer vos points de vente, nous proposons des solutions nouvelles, surprenantes, qui sauront faire de votre enseigne un lieu unique. Spécialisés dans le développement d'interfaces tactiles, dynamiques, vitrines interactives, marketing mobile, nous vous accompagnons de l'élaboration de vos projets jusqu'à leur mise en application.

Les solutions tactiles que nous proposons sont de plus en plus utilisées dans les différents secteurs d'activités : Banque – Assurance / Immobilier / Finance / Hôpitaux / Commerces / Centres commerciaux / Salons – foires / Mairies / Concessionnaires / Universités... en optant pour une solution tactile innovante, vous vous démarquez de vos concurrents en proposant une expérience unique à vos clients. Digilor vous propose des solutions spécialement dédiées à votre secteur d'activité.

Donnez une nouvelle dimension à votre entreprise en bénéficiant du savoir faire de nos experts. Nous mettons à votre disposition la créativité et le savoir faire de nos équipes pour mener à bien vos projets. Nous faire confiance c'est développer votre chiffre d'affaires.

SHOWROOM NANCY

2 Allée des Tilleuls
54180 Heillecourt
03 55 20 97 50

SHOWROOM PARIS

4 Avenue Laurent Cély
92600 Asnières-sur-Seine
01 47 98 96 95

DIRECTEUR COMMERCIAL

M. COHEN SOLAL
contact@digilor.fr
01 47 98 96 95

www.digilor.fr