



SPREAD
for customer family

WEBINAR #3

Customer Happiness

Parrainage

Concept



SPREAD
for customer family

Le Parrainage

Concept

**Qui sont selon vous vos meilleurs ambassadeurs ?
Ce sont sans aucun doute vos clients satisfaits.**

Le parrain invite un nouveau prospect à connaître votre boutique.

La récompense :

- Pour qui ? Le parrain et/ou le filleul
- Pour quoi ? Création de compte et/ou commande
- Comment ? En points ou en € dans une cagnotte



**Pensez votre
parrainage**



SPREAD
for customer family

Le Parrainage

Le choix des cadeaux

Le premier élément, sans doute le plus important à prendre en compte est le cadeau.

En effet, l'incentive est au cœur de toute opération de parrainage.

Il doit être choisi avec soin et correspondre au but que l'on s'est fixé et surtout il doit :

- être suffisamment attractif,
- être motivant,
- être original,
- faire plaisir aux participants.

La principale question à se poser lorsqu'on choisit le ou les cadeaux est :
Combien sommes nous prêts à dépenser pour acquérir un nouveau client ?



Le Parrainage

Les différents types de cadeaux

On distingue 2 types de cadeaux pour le parrain.

Les cadeaux liés à un nouvel achat.

Le bénéficiaire pour accéder à son cadeau devra passer une commande.

Cela est valable si vous choisissez d'offrir :

- remise ou bon d'achat
- un cadeau commande

Ce sont des cadeaux courants, pas très originaux qui sont moins attractifs sauf si vos clients sont amenés à passer commande régulièrement sur votre site.

Les cadeaux qui ne sont pas liés à un achat.

Ce sont de vrais cadeaux. Les bénéficiaires ne sont pas obligés de passer commande pour pouvoir obtenir leur cadeau. Les cadeaux leur seront envoyés directement :

- soit par courrier (place de cinéma)
- soit par email (exemple : bon d'achat chez un partenaire)

Le fait de ne pas se sentir obligé de passer commande, rend sans doute ses cadeaux plus attractifs pour les participants.



Déroulé côté client



SPREAD
for customer family

Le Parrainage

Mise en avant



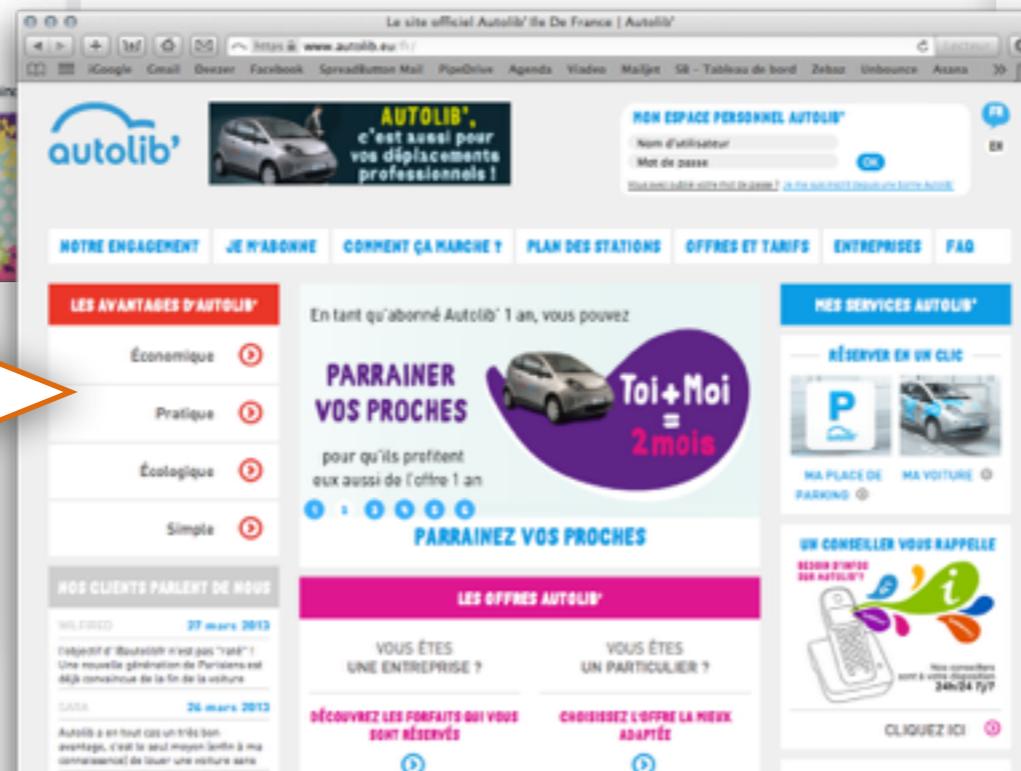
FACEBOOK

- Onglet Facebook
- Post simple ou Sponsorisé



VOTRE SITE, BLOG, SITES PARTENAIRES ETC..

- Via le widget
- Via le lien URL



NEWSLETTER

- Dédicée
- Intégrée



SPREAD
for customer family

Le Parrainage

Mode de connexion



Parlez de l'Atelier de Kitty

 **PARRAINAGE**

Agrandissons ensemble notre famille...
Vous serez récompensés !

Recommandez l'Atelier de Kitty et obtenez
des cadeaux originaux.

CONNEXION PAR

- Facebook
- Twitter
- Email

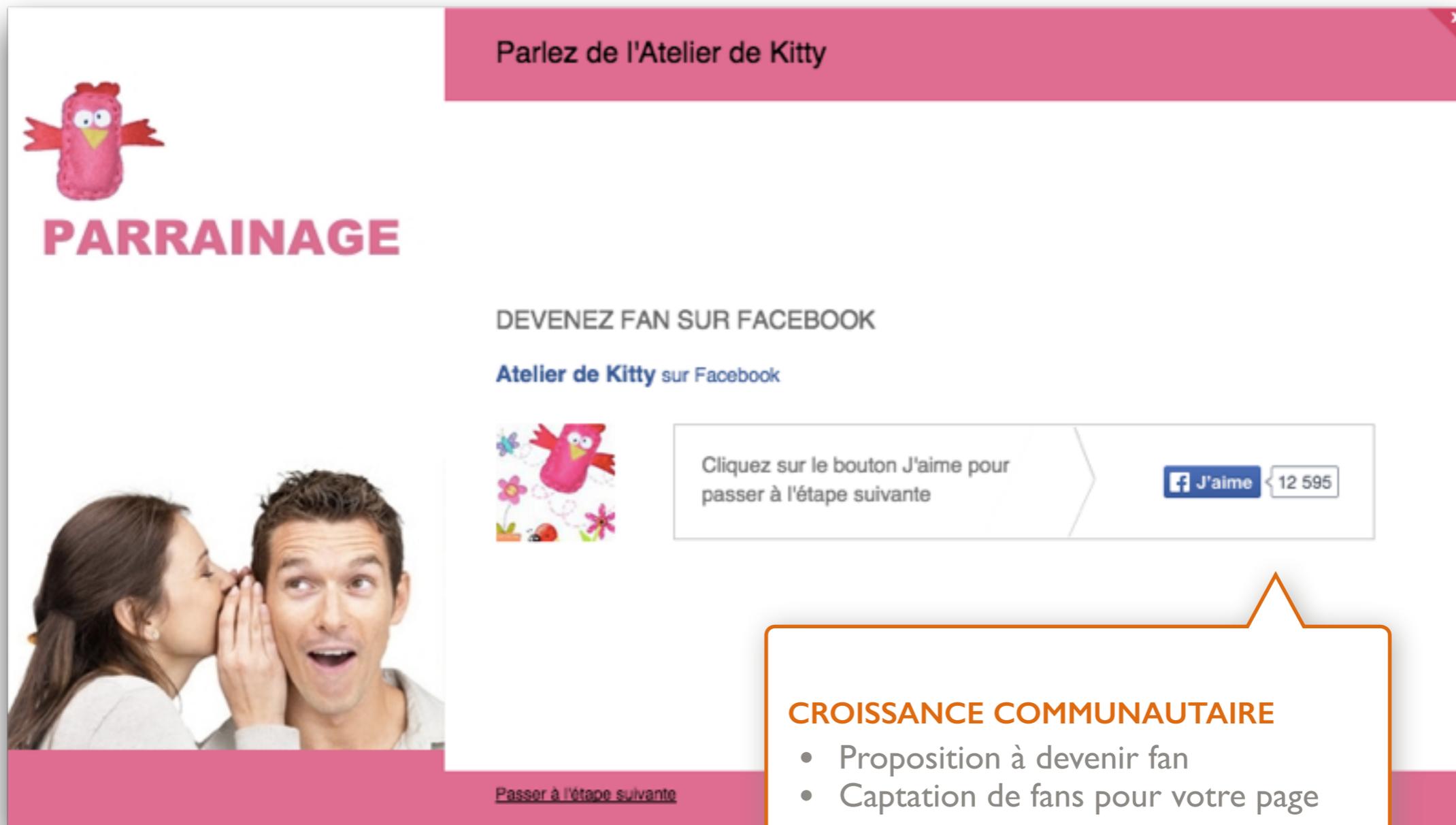
LES MODES DE CONNEXION

- Au choix
- Facebook permet de capter plus de données



Le Parrainage

Acquisition de communauté



The screenshot shows a Facebook post from 'Atelier de Kitty'. At the top left is a pink bird logo and the word 'PARRAINAGE'. Below it is a photo of a woman whispering to a man. The post text says 'Parlez de l'Atelier de Kitty' and 'DEVENEZ FAN SUR FACEBOOK'. It includes a link to the Facebook page and a button that says 'Cliquez sur le bouton J'aime pour passer à l'étape suivante' next to a 'J'aime' button with 12,595 likes. A pink bar at the bottom contains the text 'Passer à l'étape suivante'.

PARRAINAGE

Parlez de l'Atelier de Kitty

DEVENEZ FAN SUR FACEBOOK

Atelier de Kitty sur Facebook

Cliquez sur le bouton J'aime pour passer à l'étape suivante

J'aime 12 595

Passer à l'étape suivante

CROISSANCE COMMUNAUTAIRE

- Proposition à devenir fan
- Captation de fans pour votre page



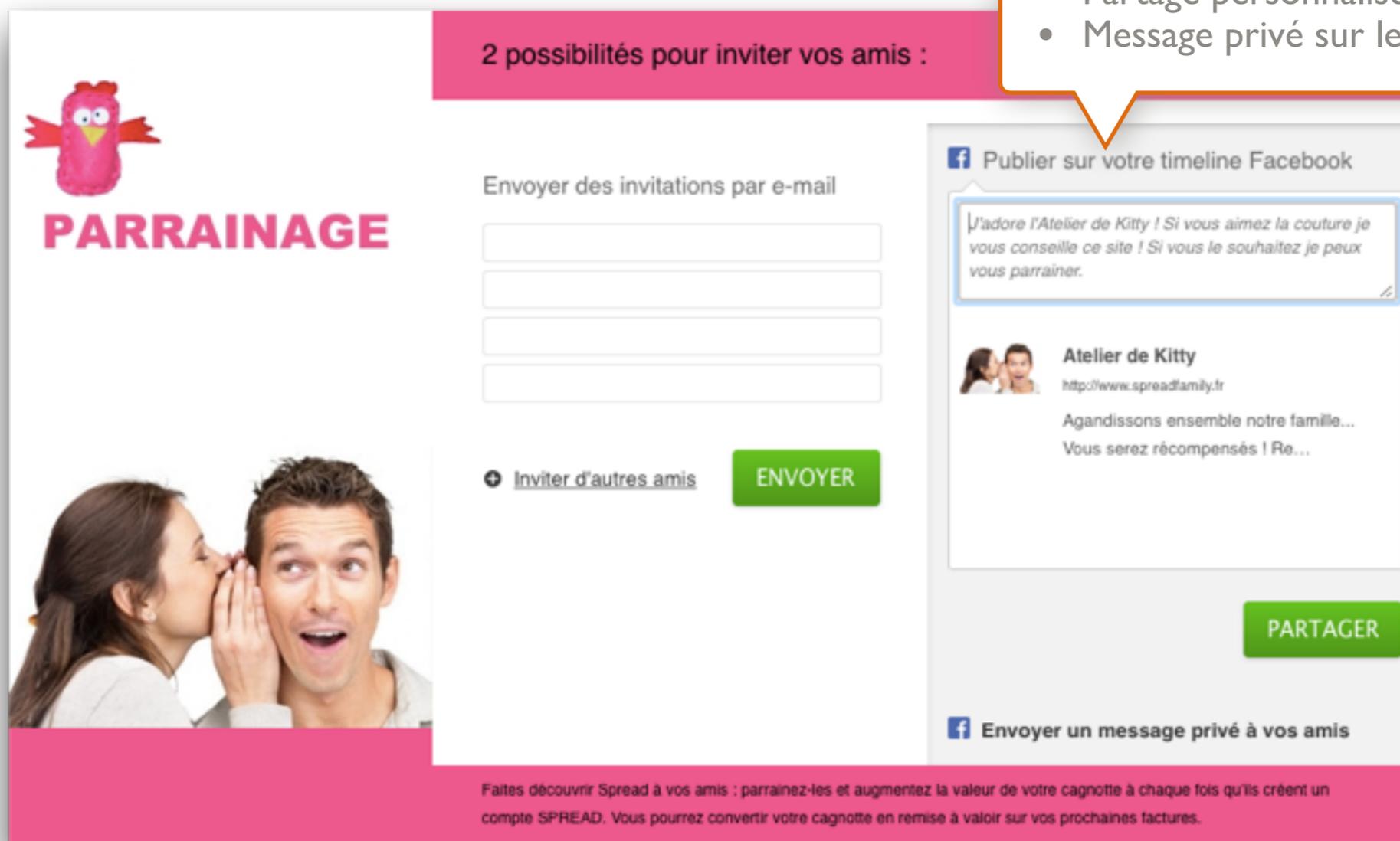
Le Parrainage

Le principe

Le parrain invite un nouveau prospect à connaître votre boutique.

3 POSSIBILITÉS POUR PARRAINER

- Invitation par e-mail
- Partage personnalisé sur les réseaux sociaux
- Message privé sur les réseaux sociaux



2 possibilités pour inviter vos amis :

Envoyer des invitations par e-mail

[Inviter d'autres amis](#) **ENVOYER**

Publier sur votre timeline Facebook

J'adore l'Atelier de Kitty ! Si vous aimez la couture je vous conseille ce site ! Si vous le souhaitez je peux vous parrainer.

Atelier de Kitty
<http://www.spreadfamily.fr>
Agardissons ensemble notre famille...
Vous serez récompensés ! Re...

PARTAGER

Envoyer un message privé à vos amis

Faites découvrir Spread à vos amis : parrainez-les et augmentez la valeur de votre cagnotte à chaque fois qu'ils créent un compte SPREAD. Vous pourrez convertir votre cagnotte en remise à valoir sur vos prochaines factures.

Le Parrainage

Parrainage par post FB

The screenshot shows a Facebook interface with several 'Ajouter' buttons at the top. The main content is a post by 'Kitty Martineau Spread' with the following elements:

- Statut** (Status)
- Photo / Vidéo** (Photo / Video)
- Évènement marquant** (Marking Event)
- Text:** "J'adore l'Atelier de Kitty ! Si vous aimez la couture je vous conseille ce site ! Si vous le souhaitez je peux vous parrainer."
- Image:** A woman whispering to a man.
- Text:** "Atelier de Kitty. Agandissons ensemble notre famille... Vous serez récompensés ! Recommandez SPREAD et obtenez des remises sur vos prochaines factures."
- Link:** [HTTP://WWW.SPREADFAMILY.FR](http://www.spreadfamily.fr)
- Interactions:** "J'aime · Commenter · Partager"
- Comment:** "Écrire un commentaire..."

On the left side of the post, there is a poll: "Kitty, quel lycée avez-vous fréquenté ?" with a progress bar at 55% completed. The poll options are:

- Lycée La Providence (Nathalie Bance a étudié ici)
- Lycée Jehan Ango (Thierry Samper a étudié ici)
- Lycée Les Rosiers (Laurence Grieu-Samper a étudié ici)
- Je n'ai pas fréquenté le lycée.

Below the poll is a search box "Saisissez un lycée" and buttons for "Public", "Ignorer", and "Enregistrer".

Le Parrainage

Parrainage par message privé FB

2 possibilités pour inviter vos amis :

Envoyer des invitations par e-mail

Publier sur votre timeline

Vous pouvez envoyer un message privé sur Facebook

PARRAINAGE

À

Message

www.atelier-de-kitty.com
Agrandissons ensemble notre famille...
Vous serez récompensés !
Recommandez l'Atelier de Kitty et obtenez des cadeaux originaux.
SOCIAL-SB.COM

PARTAGER

Envoyer un message privé à vos amis

ENVOYER

Kitty Martineau Spread

il y a quelques secondes

je t'invite à découvrir ce site ! Si tu es intéressée, je peux même être ta marraine !


Atelier de kitty
www.atelier-de-kitty.com

Faites découvrir Spread à vos amis : parrainez-les et augmentez la valeur de votre cagnotte à chaque fois qu'ils créent un compte SPREAD. Vous pourrez convertir votre cagnotte en remise à valeur sur vos prochaines factures.

Voilà le message reçu par le filleul sur sa page Facebook

Le Parrainage

Les emails après parrainage

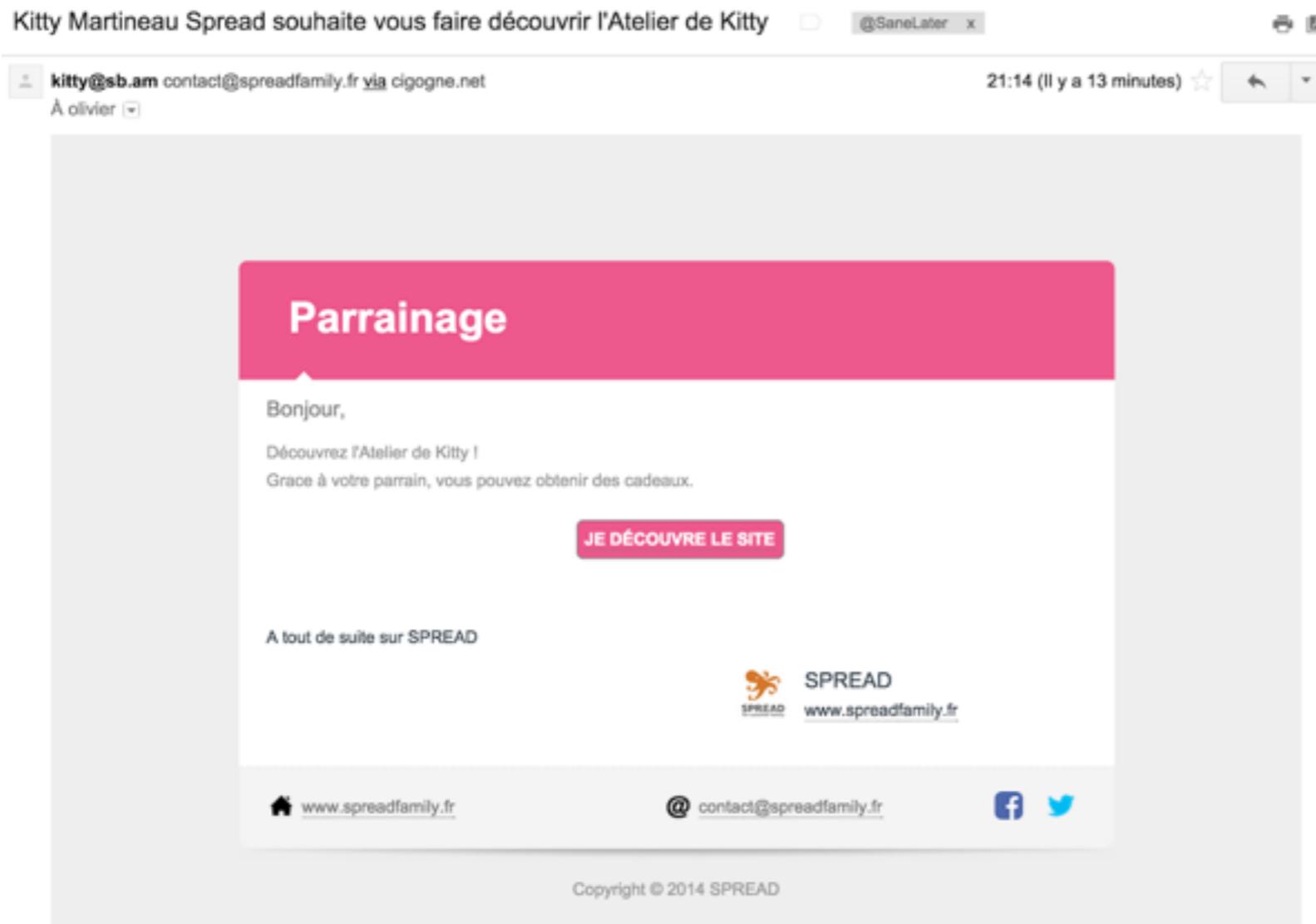
Le parrain reçoit un email lui permettant d'accéder à sa cagnotte



Le Parrainage

Les emails après parrainage

Le filleul reçoit un email personnalisé (avec le nom du parrain).



Il est soit :

- redirigé sur une opération de diffusion de coupon pour obtenir une remise ou un bon d'achat qui l'incitera à passer sa première commande
- invité à cliquer sur un lien qui lui permettra de découvrir votre boutique



SPREAD
for customer family

La cagnotte



SPREAD
for customer family

Le Parrainage

La cagnotte

PARRAINER SES AMIS, ÇA RAPPORTE !

PARRAINAGE
Votre Cagnotte

Votre cagnotte sur SPREAD

Cagnotte de kitty@sb.am
0 point

Cadeaux Mon historique Mes filleuls Conditions d'utilisation

un coupon de ti...
50 points

un kit crochet ...
100 points

une boîte à co...
150 points

Votre cagnotte ne sera débloquée qu'à partir de 50 points



Côté back office

Le paramétrage



SPREAD
for customer family

Le Parrainage

Paramétrage de la cagnotte

social-sb.com

Marketing Cagnotte Admin | Site Tutoriels vidéo 1 Déconnexion Aide SPREAD

Paramétrage de la cagnotte

Lien vers la cagnotte : <http://social-sb.com/c/486> Liste des cagnottes

Résumé Paramètres Codes

Paramètres de la cagnotte

Unité de la cagnotte ?
points

Gestion de la cagnotte ?
 Automatique
 Manuelle

Envoi du mail - Cagnotte créditée - lors de la validation manuelle
 oui
 non

Conditions d'utilisation des codes ?
Ces codes sont des codes test et ne sont donnés qu'à titre d'exemple

Enregistrer Suivant →

Paramètres avancés (uniquement en multi-langues)

- Unité de la cagnotte
- Condition d'utilisation de la cagnotte



Le Parrainage

Définition des lots dans la cagnotte

social-sb.com

Opération Fwd: Kitty Martineau S... Kitty Martineau Spread SB SPREAD SPREAD supprimer - Recherche... cadeau euro - Recher...

Admin | Site Tutoriels vidéo 1 Déconnexion Aide SPREAD

Paramétrage de la cagnotte

Lien vers la cagnotte : <http://social-sb.com/c/486> [Liste des cagnottes](#)

Résumé Paramètres Codes

Description du cadeau	Valeur	Code	générique	unique	lien
un coupon de tissu japonais	50 points	CODE-japon	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
un kit crochet bonnet	100 points	CODE-bonnet	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
une boîte à couture	150 points	CODE-boitecouture	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Ajouter des codes](#) [Exemples](#) [Enregistrer](#)

Attention, il n'est pas encore possible de créer deux cadeaux pour la même valeur en points ou en euros et il est conseillé d'ajouter un code à la fois. Pour les codes uniques, vous pouvez en mettre 4000 au maximum pour l'ensemble de vos valeurs de cadeaux.

- Description des récompenses
- Codes associés



Le Parrainage

Paramétrage de l'incentive

Le filleul accepte l'invitation du parrain, découvre vos produits, créé un compte et/ou passe commande.

Le parrain est récompensé soit :

- parce que son filleul à créer un compte
- parce qu'il a passé commande

Le filleul peut être récompensé soit :

- dès que le parrain a renseigné l'email d'un filleul (diffusion de coupons)
- parce qu'il a créé un compte
- parce qu'il a passé commande



Le Parrainage

Paramétrage de l'incentive

social-sb.com

Opération : Parrainage (Ouvert à partir du 09/02)

Partager sur f t g

Fermer Tester

Opération : Parrainage

Résumé Description Acquisition de données Parrainages Message partagé Email filleul Activation

Valeur minimum de déblocage de la cagnotte : 50 points

Modifier votre cagnotte

Récompense du parrain

50 points quand un filleul commande

0 points quand un filleul crée un compte

Récompense du filleul

0 points quand il commande

0 points quand il crée un compte

Canaux d'invitation des filleuls

Email

Post Facebook (seulement si connecté par Facebook)

Post Twitter (seulement si connecté par Twitter)

Post Google (seulement si connecté par Google)

Post LinkedIn (seulement si connecté par LinkedIn)

Facebook inbox (seulement si connecté par Facebook)

Délivrer un coupon avant la création d'un compte ou d'une commande

Non

Oui

Lier un autre module ?

Pour distribuer des codes aux filleuls avant la commande ou la création d'un compte, vous pouvez lier un module Diffusion de coupons ou Récompense de fans dans votre opération. Si vous ne l'avez pas encore créé : cliquez ici

Module : Diffusion de coupons

Détaillez les conditions du parrainage

Faites découvrir Spread à vos amis : parrainez-les et augmentez la valeur de votre cagnotte à chaque fois qu'ils créent un compte SPREAD. Vous pourrez convertir votre cagnotte en remise à valoir sur vos prochaines factures.

Exemples Enregistrer Suivant

- Qui on récompense ?
- Comment on récompense ?



Animation du programme



SPREAD
for customer family

Le Parrainage

Animation du programme

Pour que votre opération soit pérenne et attractive, n'hésitez pas à modifier régulièrement le contenu de votre cagnotte.

Votre cagnotte est **flexible** : vous pouvez à tout moment modifier les cadeaux.

Vous pouvez par exemple changer les cadeaux attribués en fonction de la **saisonnalité**.

Etablissez un planning de communication après parrainage. Vous pouvez mettre en place des scénarios tels que :

- Relance des filleuls
- Relance des parrains



Un parrainage sécurisé



SPREAD
for customer family

Le Parrainage

Sécurité

Le parrainage utilise un cookie pour suivre le filleul jusqu'à sa commande, et l'attribuer au bon parrain.

Un cookie est une trace qui est déposée sur l'ordinateur du filleul, dans son navigateur, et qui permet de le suivre.

Le cookie peut être anonyme si le filleul n'a jamais utilisé SPREAD, ou être nominatif s'il a déjà participé à une opération. Il peut éventuellement changer, mais est toujours relié à son parrain.

Les motifs d'exclusion du parrainage :

- pas d'auto-parrainage
- le filleul ne doit pas être déjà acheteur sur votre site
- le filleul ne doit pas avoir créé un compte sur votre site
- le filleul ne doit pas avoir déjà été parrainé



Mise en place



SPREAD
for customer family

Le Parrainage

Mise en place

Pour que l'opération de parrainage puisse fonctionner correctement sur votre site :

- le **tracker de conversion** doit être installé sur votre site,
- **l'historique client doit être remonté** dans Spread pour que l'on puisse savoir si le client a déjà commandé ou pas sur votre site.

Pour vérifier les remontées de commandes, vous pouvez vous rendre dans votre back office : cliquez sur l'onglet Paramétrage > puis sur Trackers > puis sur le Bouton en bas de page « vérifier la remontée des commandes ».

Vous avez besoin d'aide ? Contactez-nous à support@sb.am

Vérifier la remontée des commandes

Le parrainage fait partie des fonctionnalités avancées de Spread qui n'est disponible qu'à partir de l'abonnement Growing.



SPREAD
for customer family

ACCOMPAGNEMENT

Merci d'avoir participé
à ce webinar spécial Parrainage !

Inscrivez-vous dès maintenant au prochain webinar
qui aura lieu le mercredi **25/02/15** :

Webinar #4 Customer Happiness - Groupe d'intérêt & Profilage

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter !

Alicia et Kitty





SPREAD
for customer family