

Communiqué de presse

# Hyundai choisit le wallet pour enrichir l'expérience client sur mobile

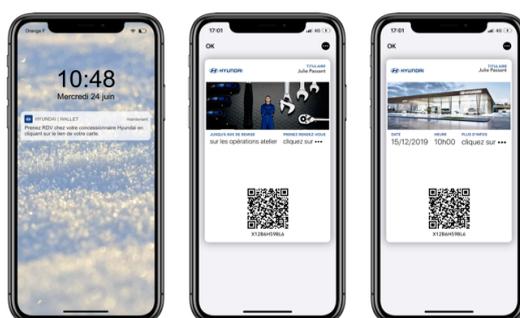
La Garenne-Colombes, Paris, le 14 octobre 2021 – Hyundai, le constructeur automobile coréen, innove en offrant la possibilité à ses clients en France d'optimiser via le wallet de leurs smartphones la gestion des services d'entretien de leurs véhicules. Pour mettre en place cette solution innovante, le constructeur automobile a fait appel à Captain Wallet, start-up pionnière et leader du mobile wallet marketing. L'objectif de Hyundai est de renforcer la relation privilégiée nouée avec sa clientèle en leur facilitant l'accès à la gamme de services du constructeur (SAV, garanties, prise de rendez-vous en ligne pour l'entretien de son véhicule...) et à l'expertise des techniciens du réseau français Hyundai.

## Un service personnalisé engageant

Ce nouveau service qui permet aux clients de mieux gérer les démarches liées à l'entretien de leur véhicule via le wallet mobile (Apple Wallet ou Google Pay) est accessible par plusieurs canaux : un email de demande et de confirmation suite à une prise de rendez-vous en ligne sur le site de Hyundai, un email relayant les nouveautés de la marque ou encore en scannant avec son smartphone un QR Code présent sur les courriers envoyés aux clients.

Concrètement, **une fois le rendez-vous de l'entretien du véhicule confirmé par Hyundai, le client a la possibilité de digitaliser la confirmation dans son mobile wallet. Il retrouve ainsi en un clic toutes les informations relatives à son rendez-vous (heure, date, identifiant, etc.) et reçoit des notifications push de rappel à J-3 et J-1 de la date de l'entretien.** Toujours sur son smartphone, le client sera informé des offres promotionnelles sur les équipements de la gamme de son véhicule (roues, batterie, essuie-glace, disques, plaquettes de frein), et des dernières actualités de la marque et de ses partenaires. **Lancé à l'automne 2019, le dispositif enregistre de très bons résultats auprès de la clientèle avec un taux d'installation de 60% et un taux de rétention de 96%.**

*« Le taux d'adoption de ce nouveau service nous conforte dans notre stratégie marketing cross-canal. Nos clients sont de plus en plus connectés. Pour répondre à cet enjeu stratégique, Hyundai France a fait évoluer l'accès à l'offre de services sur le mobile afin d'offrir une expérience client personnalisée et efficace. Ainsi, le wallet s'inscrit dans cette logique de proximité et d'anticipation des besoins des clients », déclare Lionel French Keogh, Président de Hyundai Motor France.*



*Le wallet permet aux clients de mieux gérer les rendez-vous d'entretien de son véhicule.*

## **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/web. Enfin, le wallet est un outil pertinent dans un contexte de crise sanitaire où prévaut toujours le sans contact.**

*« Nous nous réjouissons d'accompagner Hyundai, constructeur automobile mondial, dans sa stratégie digitale et de contribuer à enrichir l'expérience client en leur apportant la solution du wallet. Le secteur automobile est un terrain propice aux méthodes du marketing mobile avec une clientèle très exigeante et attachée à un service sur-mesure qui prolonge l'expérience d'achat », indique Axel Detours, co-fondateur de Captain Wallet.*

### **À propos de HYUNDAI Motor France**

Devenue filiale depuis le 3 janvier 2012, Hyundai Motor France a enregistré 34 585 immatriculations en 2020. Grâce à une large gamme de voitures, fiables, innovantes, économes et respectueuses de l'environnement, répondant parfaitement aux attentes des clients, Hyundai est désormais un constructeur généraliste. Chacun des 16 modèles qui constituent sa gamme, citadines, berlines, ou véhicules de loisirs, se distingue par un confort unique, un niveau d'équipements exceptionnel, des prix compétitifs et une garantie inédite 5 ans kilométrage illimité. Mais Hyundai en France, c'est aussi un important réseau de distribution de plus de 190 points de ventes et services répartis sur tout le territoire. Des équipes de professionnels, passionnés d'automobiles, qui ont compris que le plus important, c'est l'accueil et le service qu'ils doivent apporter à leurs clients. Hyundai Motor France compte aujourd'hui 130 employés et continue de développer sa structure.

### **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 ou offre 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. 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.