

Avec *Compte M'* et ses trois niveaux d'avantages Monoprix réinvente la relation avec ses clients



- Après l'abonnement *Monopflix* lancé fin août, Monoprix pose une nouvelle brique de son programme relationnel avec le lancement du *Compte M'*. Plus généreux et personnalisé, ce programme structuré autour de trois niveaux d'avantages - *M' Access*, *M' Premium*, *M' VIP* - est désormais piloté par une nouvelle application mobile qui offre une grande simplicité d'utilisation au quotidien.
- Ce programme, lancé ce jour, permet aux clients fidèles de bénéficier d'offres personnalisées à leurs besoins, grâce à l'utilisation poussée de la data et de l'intelligence artificielle, d'un service de paiement digitalisé et de surprises personnalisées. À la fois physique et digital, *Compte M'* permet à chacune et chacun de nouer une relation singulière avec son magasin.

Après le lancement de l'abonnement *Monopflix*¹, Monoprix franchit la deuxième étape d'une véritable « révolution relationnelle ».

« Alors que nos clients diversifient leurs modes et leurs canaux d'achat, nous repensons notre rôle de marchand en faisant le pari de la relation. La relation qu'une marque est capable d'établir avec ses clients est son atout le plus précieux et un élément majeur de sa différence. Au-delà du caractère unique que nous affirmons, ce sont aussi des avantages concrets que nous proposons, tant pour récompenser nos clients les plus réguliers que pour convaincre celles et ceux qui hésitent encore à nous choisir au quotidien. » **déclare Diane Coliche, Directrice Générale Exécutive de Monoprix.**

Avec l'application *M'*, en plus de la carte de fidélité dématérialisée, tous les avantages proposés aux clients sont désormais accessibles sur mobile. Entièrement revue, elle intègre l'ensemble des informations du compte client, toute l'actualité de Monoprix, mais aussi toutes les promotions qui lui sont réservées, et ce, de façon individualisée.

Aux services préexistants comme l'abonnement *Monopflix*, des nouveautés s'ajoutent telles que des offres exclusives et personnalisées, le paiement simplifié et même un service de conciergerie avec « *Allo Monoprix* » pour les clients les plus fidèles.

¹ L'abonnement *Monopflix* (8,33 € par mois, pour un abonnement de 12 mois) permet de bénéficier d'une réduction immédiate de 10 % sur tous les achats alimentaires et d'hygiène /entretien, sans minimum d'achat chez Monoprix, *monop'*, sur *Monoprix.fr* et *Monoprix Plus* ainsi que la livraison gratuite sur les courses en ligne.

Une plateforme d'offres, de promotions et de surprises entièrement personnalisées

Grâce à la connaissance fine que Monoprix a de ses clients, chaque mois, ce sont 16 offres pensées en fonction de leurs habitudes d'achats qui leur sont proposées par mail et via l'application *M'*. Cela leur permet de bénéficier de réductions sur leurs produits préférés lors de leur passage en caisse. Le client peut également très facilement suivre le solde de son compte fidélité sur son *Compte M'* et bénéficier de récompenses et cadeaux personnalisés. Ceci permet ainsi aux clients de venir les mains dans les poches en magasin mais aussi de demander à leurs proches de faire les courses pour eux.

Payer en toute simplicité

Désormais, les clients peuvent bénéficier d'un paiement simplifié pour les livraisons à domicile. Il suffit de relier sa carte bancaire à son *Compte M'*, de faire ses courses en magasin et de laisser son caddie. Le client est débité une fois la livraison réalisée. En outre, le service *Coupe-file* a été enrichi : le client scanne ses produits avant de payer via l'app en un clic ou, s'il le souhaite, en caisse.

Un service client 100% privilégié avec « Allo Monoprix »

Avec « *Allo Monoprix* », une nouvelle ligne directe est créée pour permettre aux clients privilégiés de chaque magasin de bénéficier d'un service de conciergerie.

Dès à présent, ce service informe, chaque semaine, les clients des nouvelles arrivées de produits d'exception dans leur magasin et leur permet de pré-réserver via e-mail. Il évoluera d'ici la fin de l'année ; les clients pourront ainsi envoyer un message directement à l'équipe de leur magasin pour, par exemple, demander des préparations de commandes de dernière minute, avec la possibilité d'être livrés à domicile.

Trois niveaux de compte pour encore plus d'avantages

Pour récompenser de manière particulière ses meilleurs clients, trois niveaux de compte ont été mis en place par l'enseigne :

- *M'Access* : des cadeaux, tels que des produits à tester que cela soit de leur marque préférée ou dans des catégories produits préférés.
- *M'Premium* : un accès à la ligne « *Allo Monoprix* »
- *M'VIP* : encore plus de cadeaux issus de l'univers Monoprix et des invitations à des événements d'exception.

Les clients sont informés du statut de leur compte via email et sur l'application. Ils le sont également dès qu'ils approchent du niveau supérieur permettant d'accéder à de nouveaux avantages.

A propos de Monoprix

Monoprix est une enseigne du groupe Casino. Leader du commerce de centre-ville avec une présence dans plus de 250 villes en France, ses 23 000 collaborateurs animent au quotidien 800 magasins, avec trois formats d'enseigne - Monoprix, monop' et Naturalia - et deux sites e-commerce, monoprix.fr et Sarenza, regroupés au sein de l'entité Monoprix Online. En 2020, Monoprix a réalisé 5 milliards d'euros d'activités. Plus d'informations sur entreprise.monoprix.fr

Contact presse :

Mail : pressecorporate@monoprix.fr

Tel. : 06.78.39.09.38