

# Amex Offers

MAI 2019 | ADETEM PRIX D'EXCELLENCE MARKETING



**DON'T** *do business* **WITHOUT IT**™



# AMERICAN EXPRESS:

PROPOSER LA MEILLEURE EXPERIENCE CLIENT, CHAQUE JOUR, PARTOUT DANS LE MONDE



## EMETTEUR MONDIAL DE CARTES

114M de cartes émises dans  
170 pays et territoires



## SERVICE CLIENTELE "IN HOUSE"

24/7, mondial  
#1 in 2017 AFRC (France)



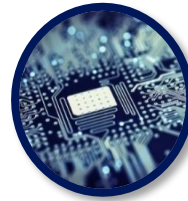
## EXPERTISE FIDELITÉ

15M+ participants à notre programme de fidélité,  
Membership Rewards®  
120 partenariats co-marqués dans le monde



## MARQUE DE CONFIANCE

Top 20 des Entreprises les plus Admirées,  
selon Fortune



## LEADER BIG DATA

Connaissance client unique  
& Machine Learning



## INNOVATEUR DIGITAL & IA

Un écosystème de startups fintech  
(Stripe, Divido, iZettle, Payfone) et un  
digital lab intégré



# AMEX OFFERS:

## COMMENT SE DIFFERENCIER DANS UN MONDE DE PROMOTION...



### DES CONSOMMATEURS BOMBARDES DE PROMOS...

Autrefois, recruter et fidéliser les clients avec des bons d'achat était relativement simple. Aujourd'hui, à chaque instant, les consommateurs **sont bombardés de milliers de promotions** avec peu de ciblage et un manque de pertinence.



### DES PROMOTIONS DE MOINS EN MOINS PERFORMANTES...

Le constat de nos commerçants est que les promotions deviennent moins performantes et encore moins rentables. Leur problématique : **différencier leur offre pour mieux attirer et retenir** les clients.



### DES CONSOMMATEURS EN QUÊTE DE PERTINENCE...

**L'idée reçue** est que les consommateurs, pressés, favorisent des marques déjà testées et des canaux de communication habituels, par gain de temps. Or, notre recherche a montré que les Français considèrent **qu'une offre promotionnelle est pertinente si elle est en adéquation avec leurs habitudes de consommation (90%)** et qu'une offre séduisante peut les **amener à découvrir de nouvelles marques (88%), et même de nouveaux magasins (84%).**



### AMEX OFFERS: NOTRE SOLUTION DIGITALE ET PERSONNALISÉE

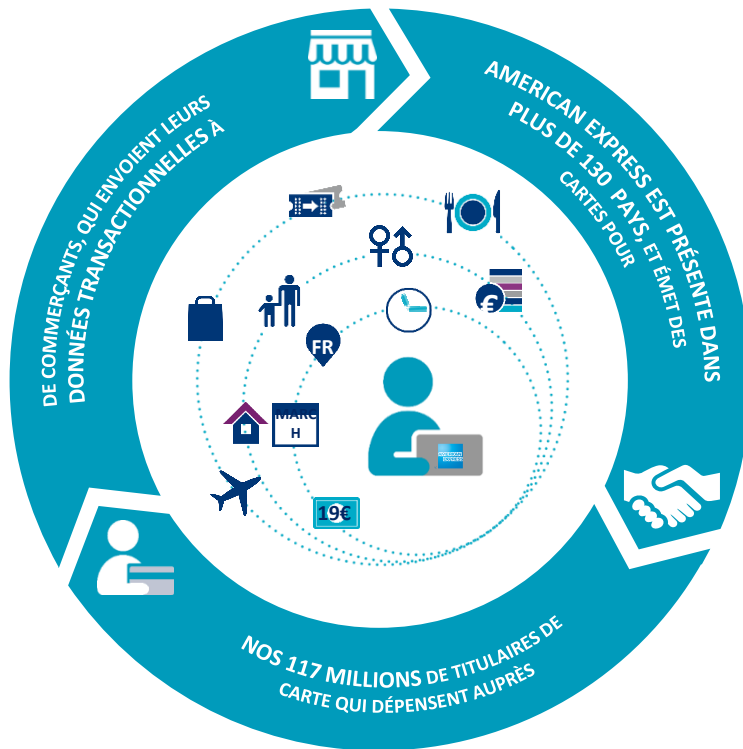
Pour se faire une place dans ce monde de promotions et apporter un maximum de valeur à ses titulaires de carte et à son réseau de commerçants, **Amex a lancé une plateforme de marketing digitale** mettant en relation les marques et les titulaires **à travers de l'hyper personnalisation**



# UNE CONNAISSANCE CLIENT UNIQUE

Grâce à notre **business modèle unique**, Amex a la visibilité sur toutes les données transactionnelles de nos clients dans notre réseau de millions de commerçants

Un **algorithme IA** nous permet de trouver les titulaires les plus adéquats pour répondre aux objectifs du commerçant



NOUS COMPRENONS  
NOS TITULAIRES DE CARTE

NOUS VOYONS  
CE QUE LES AUTRES NE PEUVENT  
PAS VOIR

NOUS PROPOSONS  
DES PLANS D'ACTION  
À PARTIR DE DONNÉES REELLES



# QU'EST-CE QU'AMEX OFFERS?

Expérience Client en 3 étapes

1

JE DECOUVRE LES OFFRES QUI ME CORRESPONDENT



Une plateforme d'offres, adossée à un algorithme, qui met en relation les marques (les vendeurs) et les titulaires de carte Amex (les acheteurs)...

2

JE M'INSCRIS EN 1 CLIC



...qui permet de créer des offres personnalisées en ciblant les titulaires en fonction de leur comportement d'achat à travers différents canaux de communication

3

JE PROFITE DE MES OFFRES



Les titulaires s'enregistrent et sont automatiquement recredités du cash back sur leur compte Amex après leur achat

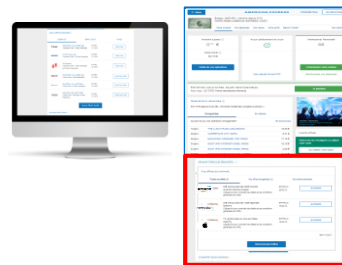
Canaux Digitaux

Canaux permanents

Application Mobile



Compte en ligne Amex.fr

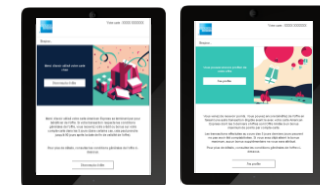


Canaux promotionnels

Email dédié



Emails de relance et de félicitations



This material contains information that is proprietary and confidential to American Express. It cannot be shared with third parties without American Express' written consent. AMERICAN EXPRESS PROPRIETARY & CONFIDENTIAL. DO NOT COPY. DO NOT DISTRIBUTE.

AXP Internal



# BENEFICES AMEX OFFERS

## CIBLAGE

Un ciblage sur mesure pour adresser la bonne offre au bon porteur de carte Amex

## MULTICANAL

Une communication multicanale : proposée via l'application Amex, un email personnalisé par IA et sur le site internet

## DIFFERENCIÉ

Une différenciation de l'offre en fonction des habitudes d'achat du titulaire : un client qui n'est jamais venu ou qui vient régulièrement

## PAS D'EFFET D'AUBAINE

Il n'y a pas d'effet d'aubaine : l'offre est valable uniquement pour les porteurs de carte ciblés et inscrits à l'offre

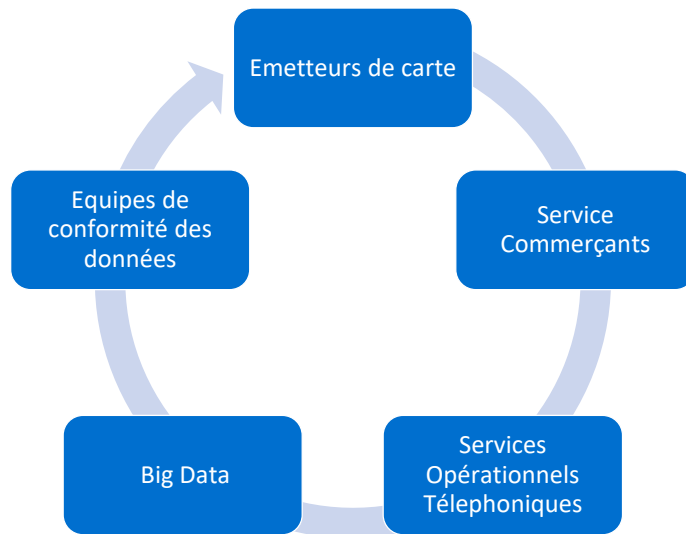
## SIMPLICITÉ

La simplicité de la démarche pour le commerçant et le titulaire : une fois inscrit, le titulaire paie normalement et est recredité de l'offre ensuite. Pas besoin de gérer en caisse ou former des vendeurs.



# POURQUOI EST-CE UN SUCCES ?

Un réel engagement transversal  
chez Amex



Un fort engagement de nos clients et  
de nos commerçants



20% des titulaires de carte  
engagés dans Amex Offers\*



83% de croissance sur le nombre  
d'offres proposées par nos  
commerçants partenaires



#1 : le bénéfice carte le plus  
utilisé par les titulaires de carte  
perso\*

Résultat: Amex Offers est au cœur de notre stratégie d'engagement



\* Pour l'année 2018.

This material contains information that is proprietary and confidential to American Express. It cannot be shared with third parties without American Express' written consent. AMERICAN EXPRESS PROPRIETARY & CONFIDENTIAL. DO NOT COPY. DO NOT DISTRIBUTE.

AXP Internal

# UN PROGRAMME RECONNU DANS LE MARCHÉ EUROPÉEN

**AIRFRANCE** 

## 2ème Prix

au « Marketing Awards 2018 » du Groupe AFKLM qui récompense chaque année les meilleures actions marketing dans le monde



## 1er Prix

Meilleur Programme de Fidélité du secteur Financier au UK (2019)



## Conférence à La Paris Retail Week

en partenariat avec  
la Vallée Village (2018)



# Merci

de votre support de notre candidature pour le  
Prix d'Excellence Marketing Adetem 2019

Audrey Peyroles  
Responsable Marketing, Grands Comptes & Amex Offers  
American Express Service Établissements  
[Audrey.B.Peyroles@aexp.com](mailto:Audrey.B.Peyroles@aexp.com)  
+33 1 47 77 35 26

Shawna Samuel  
Directrice Marketing France  
American Express Service Établissements  
[Shawna.L.Samuel@aexp.com](mailto:Shawna.L.Samuel@aexp.com)  
+33 1 47 77 31 31



**DON'T** *do business* **WITHOUT IT**™

