



Buffalo Grill : les secrets d'un programme de fidélité qui cartonne

"Ça fait 30 ans que les clients réclament un programme de fidélité. Avec 500 000 inscriptions en 5 mois, j'ai rarement vu un tel succès !"

David Rudzki, Responsable CRM Buffalo Grill



Success Story



Buffalo Grill en chiffres

+300 restaurants dont 200 en propre

500 M€ de chiffre d'affaires

24 millions de repas servis par an

Leader de la restauration à table en France

Une volonté d'**accélérer sa transformation digitale**



Les enjeux

- Augmenter la fréquence de visite
- Assurer le renouvellement de génération de ses clients
- Mieux connaître ses clients

La solution

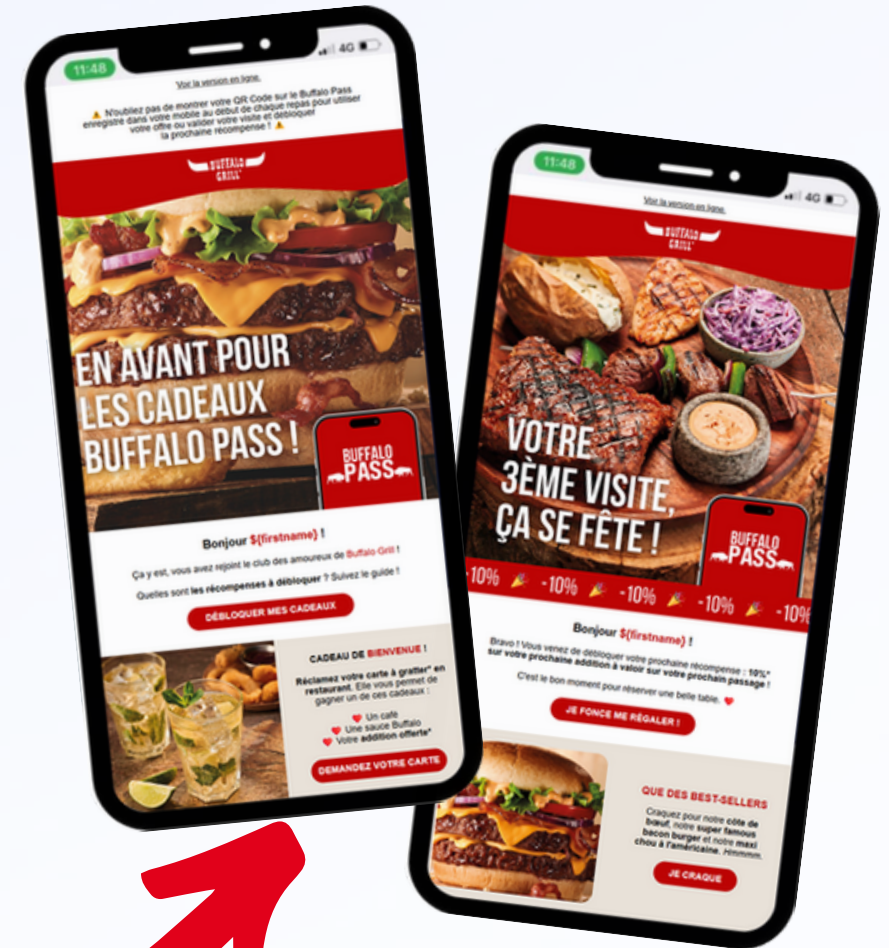
Buffalo Pass, le programme de fidélité omnicanal, 100% digital, en wallet mobile

Une mécanique simple : plus je visite, plus je suis récompensé

- 500 000 membres en 5 mois dont 85% inscrits en restaurant
- Une nette augmentation de la revisite en restaurant peu importe le profil du client, qu'il soit occasionnel ou très fidèle à l'origine
- Un taux d'adoption très fort

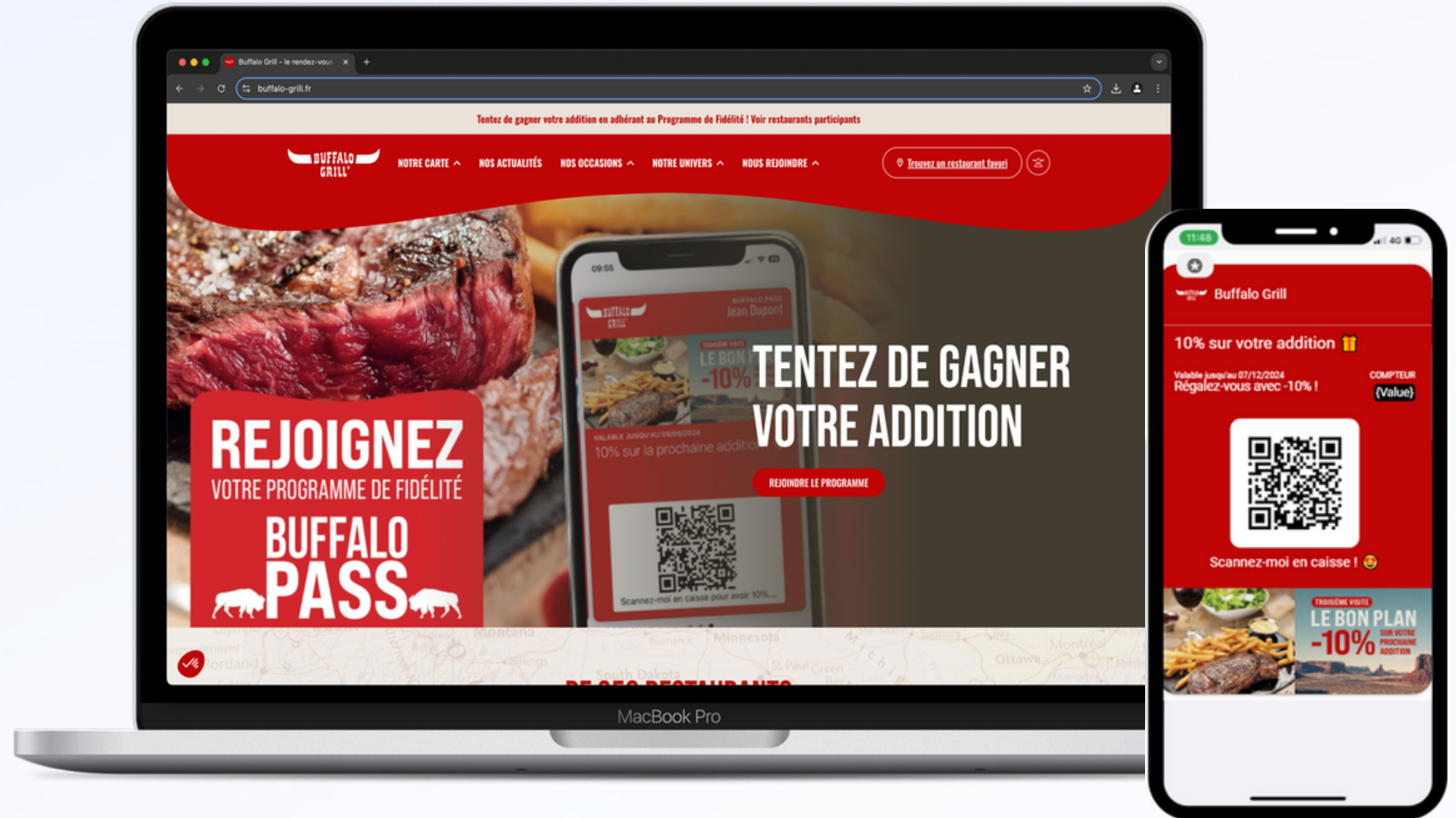
Les résultats

*"Avec Actito, nous avons réussi à **uniformiser notre stratégie de fidélisation** pour proposer à nos clients **l'expérience fluide et personnalisée** qu'ils méritent et attendent."*
David Rudzki



Les perspectives

- **Déployer** le programme dans l'ensemble du réseau
- **Animer** le programme tout au long de l'année avec des offres ponctuelles et récurrentes, en plus des récompenses liées au compteur de visites
- **Personnaliser** les offres en fonction des habitudes des clients (présence d'enfants, préférences produits, moments de visite...)
- **Renforcer** l'animation au local en donnant la possibilité aux restaurants d'utiliser un outil de communication locale
- **Élargir** le programme à d'autres canaux, en développant sa visibilité sur le site web et l'espace client





Découvrez nos autres success stories

Nos clients vous partagent leur expérience.
Découvrez les sans plus tarder.

j'y vais !