



PAYBACK per Mondadori

Guida al Programma e i suoi vantaggi



PAYBACK in Italia – Partner principali



... e oltre 80 Partner di Shopping Online

Carte Attive (dal lancio): **12.1 M**

Carte Attive (ultimi 12 mesi): **8.6 M**

Punti emessi (prima edizione): **€ 106Mln**

Punti redenti (prima edizione): **€ 75Mln**



PAYBACK è anche online: >80 Partner tra i principali siti di e-commerce



I vantaggi del programma multi-partner PAYBACK



Perché richiedere carta Mondadori PAYBACK?



Con gli acquisti nei Mondadori Store si accumulano punti da trasformare in sconti!

Ogni mese nei Mondadori Store promozioni e sconti dedicati!

3 CONCETTI DA TRASMETTERE AL CLIENTE



E' possibile accumulare punti e accedere ad offerte speciali presso Tutti i Partner PAYBACK!



Tanti Partner, una carta



Le carte PAYBACK hanno una grafica personalizzata per ogni Partner, ma sono tutte uguali: stesse funzioni, stessi vantaggi, permettono di accumulare punti presso tutti i Partner.

È GRATUITA!



Accumulo punti nei Mondadori Store

2 punti=1 €
in libri

1 punto=1 €
in cartoleria, giocattoli,
gadget, gift box (alcuni
brand), musica, video,
tecnologia



Una carta, tanti Partner: perché conviene al cliente?



Nei classici programmi fedeltà è difficile o molto lungo per il cliente accumulare abbastanza punti per premiarsi. Grazie al meccanismo multi-partner di PAYBACK, bastano le normali spese quotidiane

Immaginiamo un cliente medio:	Spende	Punti
Acquista nei Mondadori Store 1 volta /mese	25€	+50 °P
Aveva attivato offerta Punti Pazzi Mondadori Store (Coupon punti x11)	////	+500 °P
Fa la spesa da Carrefour 4 volte/mese	250€	+230 °P
Fa rifornimento alla Esso 3 volte/mese	100€	+170 °P
Fa un acquisto su eBay/Zalando/Groupon	50€	+50 °P

✓ 1.000 Punti = 5€ di sconto in cassa

✓ 380 Punti = 2 biglietti del cinema (Catalogo Premi)

✓ 1.600 Punti = Teglia da forno (es. Catalogo Ottobre '17)

Saldo Punti in 1 mese

1.000 °P



Una carta, tanti Partner: perché conviene al cliente?



I clienti possono utilizzare i punti per richiedere Premi del catalogo o gli Sconti in cassa presso alcuni Partner.

SCONTI IN CASSA



1.000 PUNTI

5€ SCONTO IN CASSA

2.000 PUNTI

10€ SCONTO IN CASSA

5.000 PUNTI

25€ SCONTO IN CASSA

10.000 PUNTI

50€ SCONTO IN CASSA

SCONTI IN CASSA ANCHE IN CARREFOUR, ESSO,
GRAND VISION, 101 CAFFE e con AMEX VIAGGI

PREMI CATALOGO



CONVERSIONE PUNTI

MILLEMIGLIA



Una carta, tanti Partner: perché conviene all'impresa?



Il cliente del precedente esempio ha richiesto un premio/sconto con i suoi punti. E' soddisfatto e percepisce che l'aver scelto certe insegne per i suoi acquisti (Mondadori Store, Carrefour, Esso) gli ha dato un vantaggio.



Un cliente soddisfatto:

- ✓ Torna più spesso in negozio
- ✓ Spende di più
- ✓ E' più sensibile alle promozioni
- ✓ Preferisce acquistare presso i Partner
- ✓ E' più attento alle novità del Programma

Tutti i Partner beneficiano allo stesso modo di un cliente soddisfatto.

Ogni Partner ha emesso solo una parte dei punti usati dal cliente:
ha sostenuto solo una parte dei costi del premio o dello sconto



Come accumulare punti con i Partner dello Shop Online di PAYBACK



Nella sezione Partner Shop Online del sito o dell'App PAYBACK sono presenti oltre 80 siti di e-commerce su cui accumulare punti. Su ogni acquisto si accumula sempre **1 punto ogni € speso**

Per accumulare punti con i Partner Online è necessario sempre passare dall'App PAYBACK o dall'apposita sezione del sito PAYBACK: serve a riconoscere la carta a cui destinare i punti



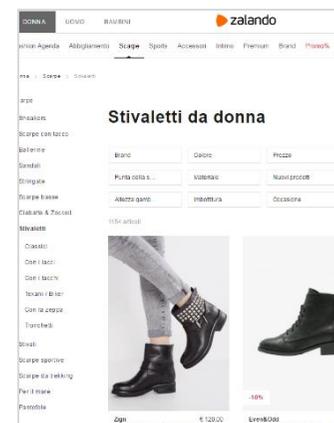
1

Scegliere un Partner dello Shop Online dal sito o dall'App PAYBACK



2

Inserire il n. di carta o l'indirizzo email (non serve da App)



3

Proseguire per visitare il sito Partner e acquistare!

In automatico si accumula **1 punto ogni 1€ speso**

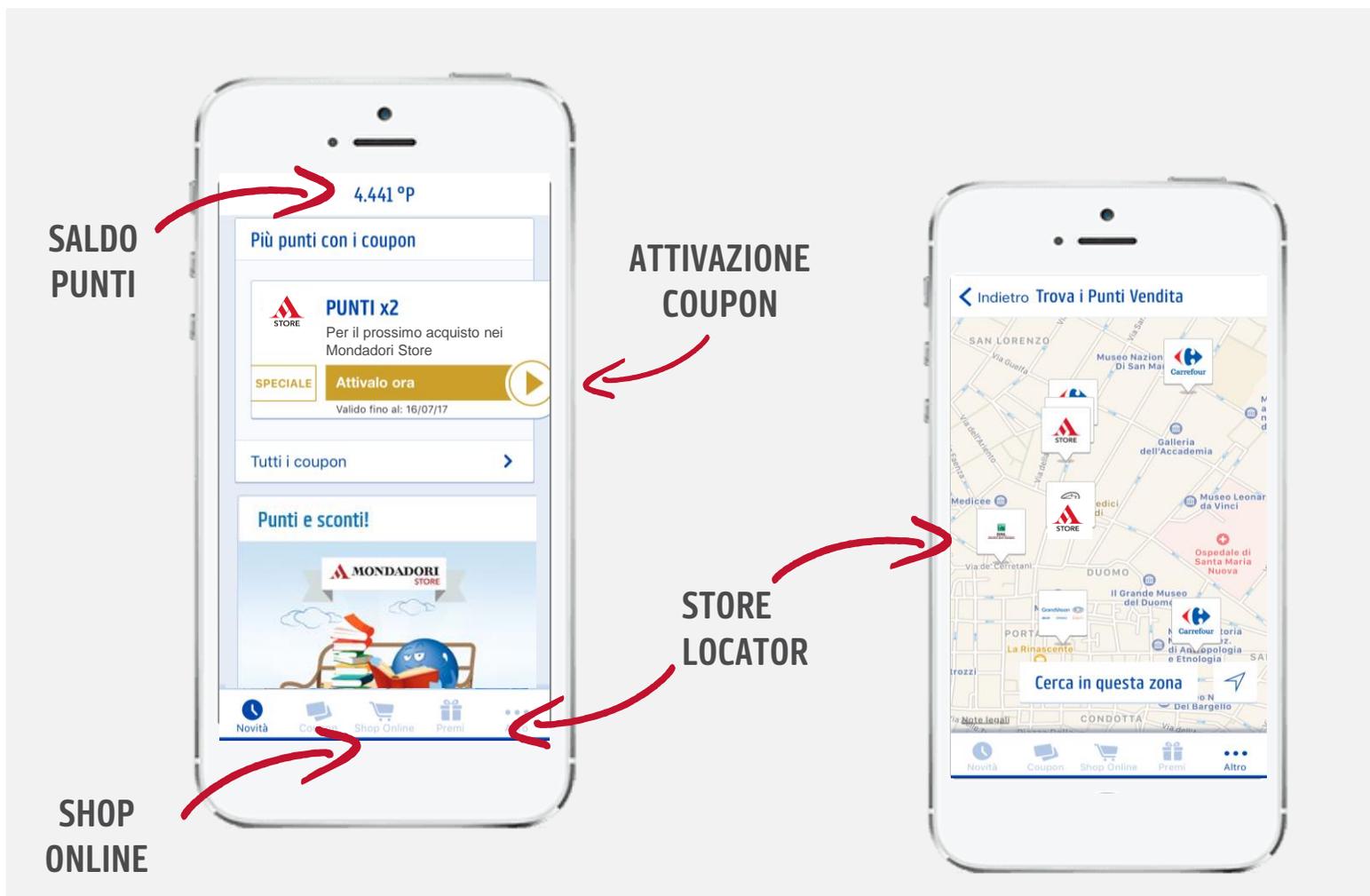
I punti risulteranno visibili, ma bloccati fino al buon fine della transazione, saranno utilizzabili generalmente dopo 10 settimane.



Con l'App PAYBACK tutto a portata di mano



Sull'App clienti vengono aggiornati sul saldo punti e sulle promo in corso. E' uno strumento che dà visibilità alle offerte dei Partner ed aiuta il cliente a rimanere aggiornato sulle iniziative promozionali. E' importante ricordare ai clienti di scaricarla.



DISPONIBILE NEI
PRINCIPALI APP STORE



Perché scaricare l'App PAYBACK?



E' possibile controllare in ogni momento il **saldo punti**

E' possibile tenersi aggiornati ed aderire alle **promozioni in corso!**

3 CONCETTI DA TRASMETTERE AL CLIENTE



Accumulare punti è più facile con l'App.
È possibile scoprire i punti vendita dei Partner più vicini e approfittare delle loro offerte.

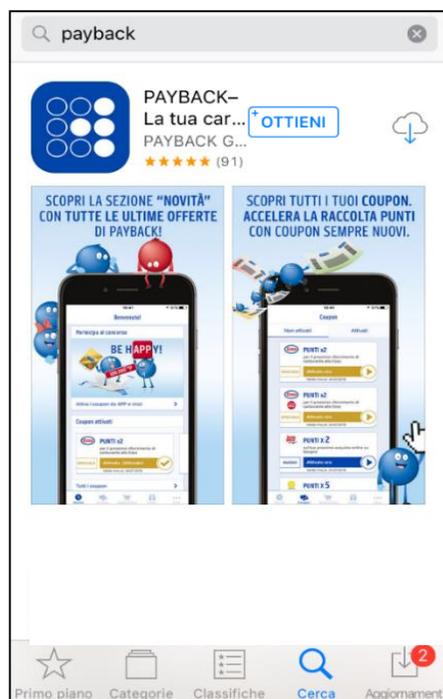


Scaricare e accedere all'App PAYBACK



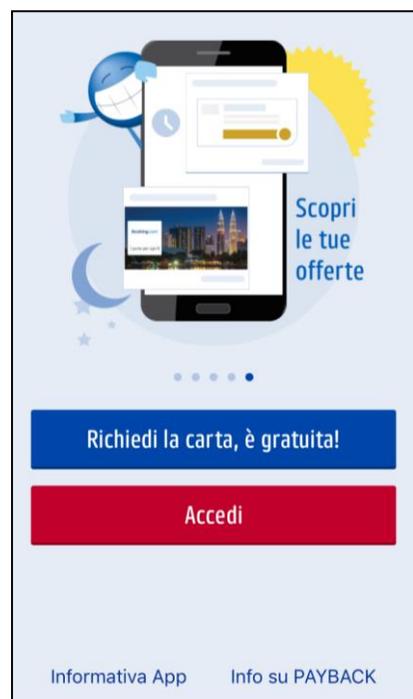
1

Cercare «payback» nel proprio app store di riferimento



2

Una volta scaricata, Aprire l'App e cliccare su «Accedi»



3

Effettuare l'accesso inserendo numero carta e Pin/Password



Se non si possiedono il PIN o la Password, oppure sono stati dimenticati
Cliccare il bottone evidenziato e seguire la procedura guidata.



I Coupon: Il vantaggio per l'impresa

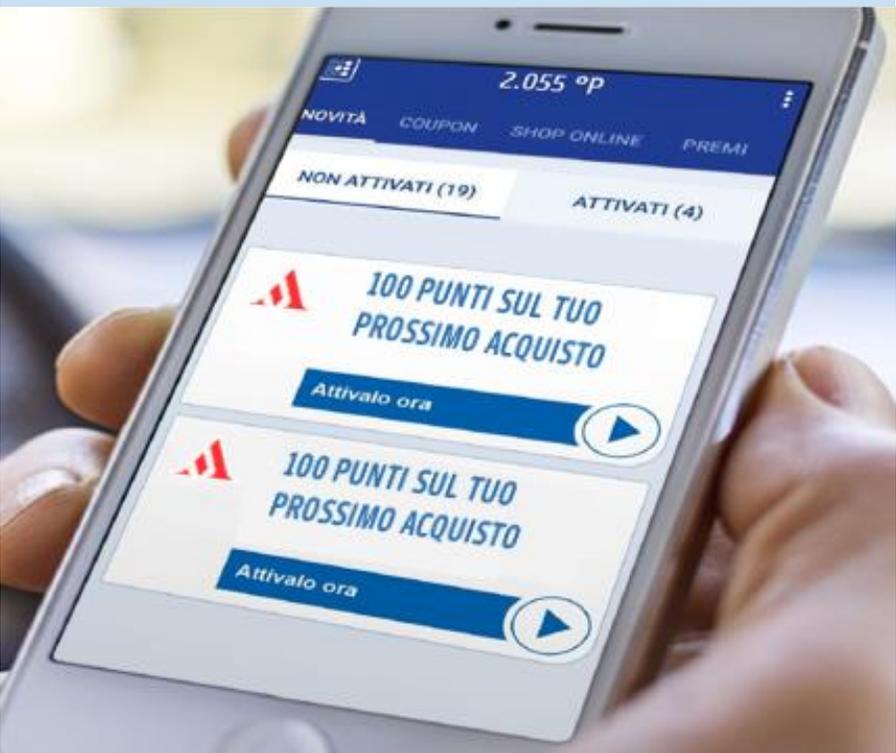


Immaginiamo di mettere in campo una promozione per aumentare le vendite: **100 punti su un acquisto**

PROMOZIONE PRE-ACTIVATA AL PUNTO VENDITA



PROMOZIONE CON UTILIZZO DEL COUPON





PROMOZIONE PRE-ATTIVATA AL PUNTO VENDITA

MODALITA' STANDARD

- I clienti Mondadori Store vengono a conoscenza della promo una volta in negozio
- Lo Store accredita i punti a tutti i clienti che effettuano un acquisto
- Molti clienti che acquistano sono forse clienti fedeli che avrebbero acquistato comunque essendo entrati in negozio

Valore Punti uguale per tutti →
Investimento indifferenziato per cliente

PROMOZIONE CON UTILIZZO DEL COUPON

COSA SI PUO' FARE IN PIU' CON I COUPON ?

- L'offerta viene visualizzata da un bacino di clienti PAYBACK, non solo clienti Mondadori
- Lo Store accredita i punti ai soli clienti che hanno attivato consapevolmente il Coupon
- L'offerta può differenziare il valore dei punti emessi per ogni tipologia di cliente (es. 500 punti solo ai nuovi clienti e 100 punti a tutti gli altri)

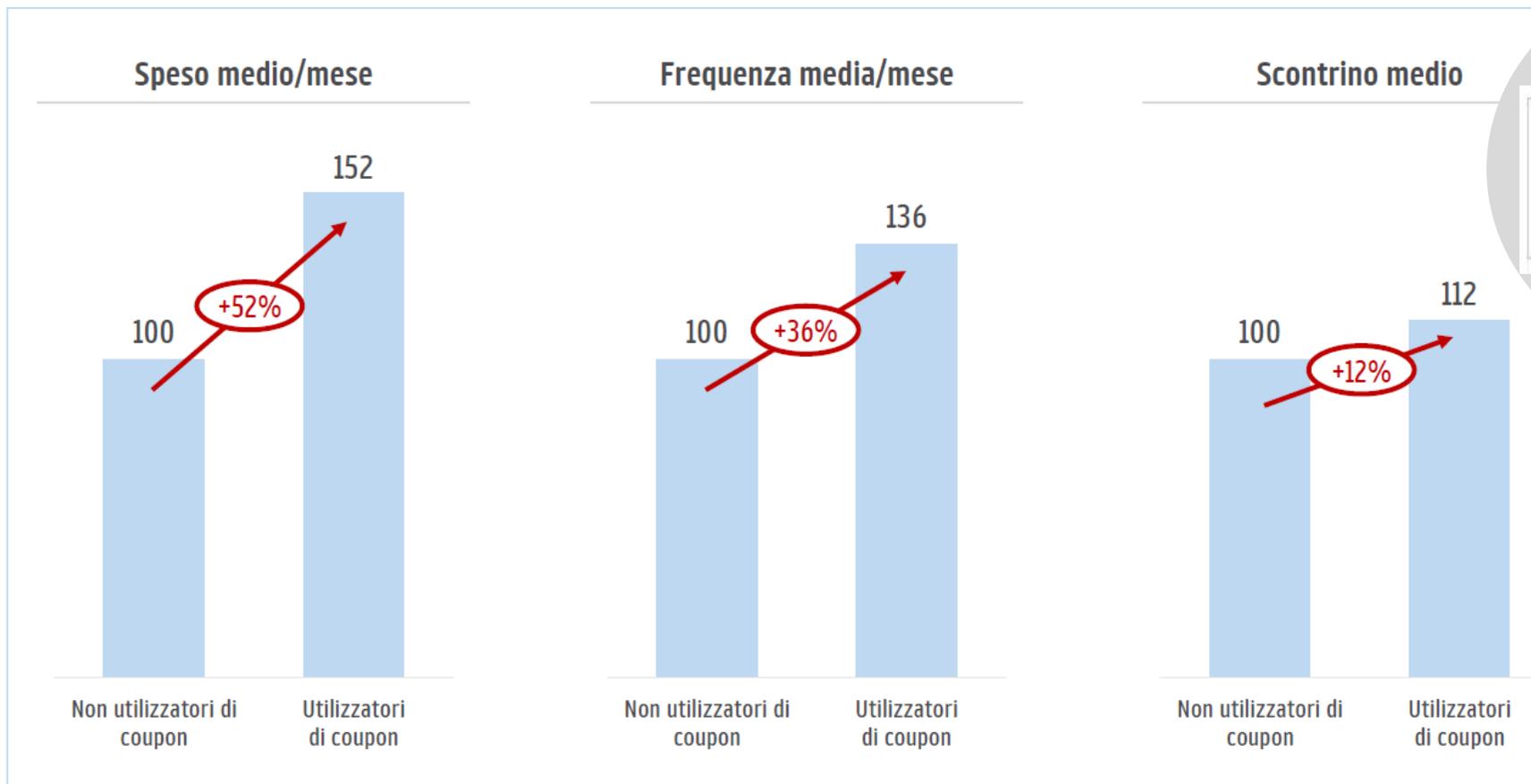
Valore punti secondo tipologia cliente →
Investimento differenziato per cliente



I Coupon: Il vantaggio per l'impresa



I clienti PAYBACK che utilizzano i Coupon hanno un comportamento di spesa migliore rispetto a chi non utilizza i Coupon



* Dati riferiti ad utilizzatori di Coupon della promo Marzo-Aprile 2017 e alle relative transazioni effettuate nei due mesi in Esso, Carrefour e Mondadori



I Coupon: come sono fatti e come funzionano



I Coupon sono offerte personalizzate che permettono al cliente di accumulare punti bonus.

1 IL CLIENTE APRE L'AREA COUPON NELL'APP PAYBACK



2 IL CLIENTE SCEGLIE E ATTIVA UN COUPON DI SUO INTERESSE



Il logo indica il Partner presso cui è valido il Coupon

Cliccando su «Attivalo ora» il coupon si attiva. Non servono altre azioni.

3 IL CLIENTE EFFETTUA L'ACQUISTO PRESENTANDO LA SUA CARTA PAYBACK: I PUNTI EXTRA VENGONO ACCREDITATI AUTOMATICAMENTE

Immaginiamo un cliente che abbia attivato il coupon qui di fianco. Si tratta del Coupon Punti Pazzi di Maggio:

1. Il cliente **spende €25** in libri presso Mondadori Store
2. Il cliente, normalmente, accumulerebbe 50 punti PAYBACK (2 punti ogni euro speso)
3. Avendo attivato il coupon il cliente accumula:

50*11=550 punti!

N.B. I COUPON FUNZIONANO SOLO SE VENGONO ATTIVATI PRIMA DELL'ACQUISTO !



Offerte Dedicare: l'importanza dei consensi



Il Programma genera maggior valore sia per il Cliente che per l'Impresa se il Cliente ha rilasciato i consensi. Questi gli permettono di essere informato sulle offerte dei Partner e di accedere ai coupon per accelerare la raccolta punti

- **Il consenso marketing** permette di inviare comunicazioni promozionali dei partner della Coalition al Cliente
- **Il consenso alla profilazione** permette di rendere disponibili per il Cliente offerte e coupon personalizzate (sulla base dei suoi dati socio-demografici, geografici e le abitudini di spesa)



Il cliente che ha rilasciato i consensi riceve:

- Promozioni da Mondadori
- Promozioni altri Partner
- Accumula più punti
- Ottiene prima premi e sconti

N.B. IN OGNI MOMENTO, IL CLIENTE PUO' MODIFICARE IL SUO CONSENSO ACCEDENDO ALLA SUA AREA PERSONALE



Per Mondadori Store i consensi significano:

- + awareness
- + traffico
- + vendite

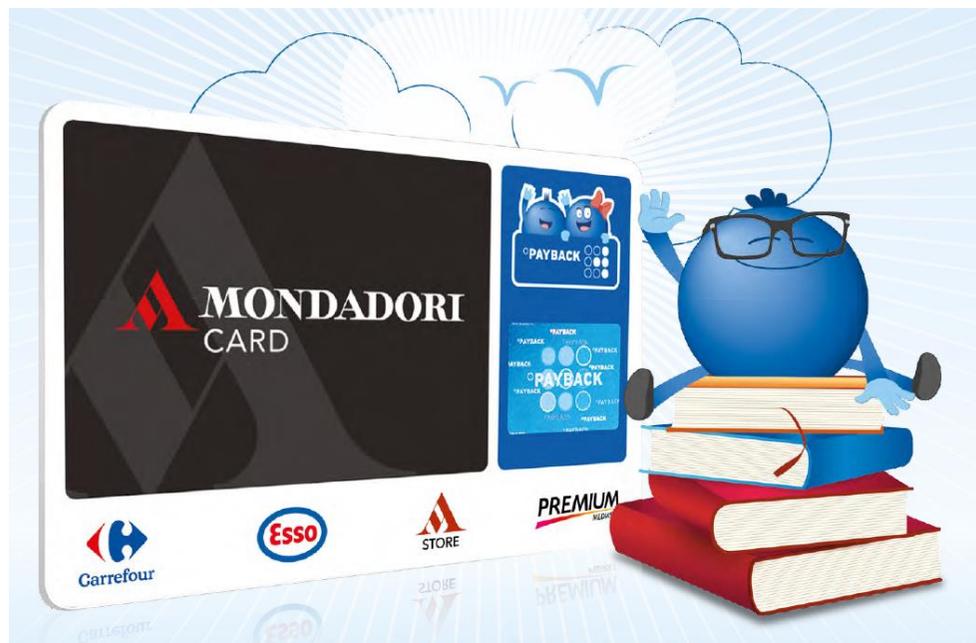


Offerte Localizzate: Progetto "Plafond"



Il progetto "Plafond" è un'iniziativa che vuole rendere la **carta Mondadori PAYBACK** uno strumento al servizio del libraio: una leva promozionale per premiare e gratificare i propri clienti in maniera autonoma, tramite **promo localizzate**. Aumentando così il valore erogato al cliente ed offrendo un servizio esclusivo e dedicato.

→ LO STORE PUO' ELARGIRE PUNTI PAYBACK



FASI

Il progetto prevede **tre fasi** che permetteranno di aumentare gradualmente il grado di autonomia nella gestione della carta Mondadori PAYBACK:

Fase 1: Lo store può regalare un ammontare di punti a sua scelta ad una specifica carta

Fase 2: Lo store crea la sua promozione Prodotto - sceglie il prodotto o i prodotti oggetto di promozione, una data di inizio e fine attivazione, il moltiplicatore da associare (punti x2, punti x3, punti x5).

Fase 3: Lo store crea la sua promozione Editore/Collana - sceglie l'editore o la collana oggetto di promozione, una data di inizio e fine attivazione, il moltiplicatore da associare (punti x2, punti x3, punti x5).



Premiare i migliori clienti: Status Top Card



I clienti con «Status TOP Card» godranno dei seguenti vantaggi:



15% DI SCONTO

sui libri novità per i primi
30 giorni dall'uscita

Tale sconto verrà calcolato in automatico dopo il passaggio della carta PAYBACK in cassa.

PUNTI X3

su tutti i prodotti acquistati: libri, dvd,
giochi, cartolerie e molto altro ancora!

6 punti per ogni euro speso in libri
3 punti per ogni euro speso nelle altre
categorie merceologiche

CRITERIO DI ACCESSO

I clienti potranno acquisire lo «Status TOP Card» raggiungendo 400 euro di speso in libri nell'anno solare.

VALIDITA' STATUS TOP

I vantaggi saranno validi per l'anno del raggiungimento, a partire dal giorno successivo al superamento della soglia di spesa e saranno validi anche per tutto l'anno successivo.



Suggerimenti per spiegare i consensi e favorire l'iscrizione



Perché iscriversi al programma PAYBACK conviene?

Perché il Programma PAYBACK le offre **vantaggi e promozioni** nei Mondadori Store e presso gli altri Partner. Con Partner come Carrefour, Esso ma anche eBay, Zalando, Groupon, ha **moltissime occasioni per accumulare punti** quindi è facile arrivare a richiedere un premio o uno sconto.

Perché rilasciare i consensi conviene?

Rilasciando i consensi verrà **aggiornato sulle promozioni in corso**, sia quelle di Mondadori Store che degli altri Partner. **Avrà quindi più occasioni per accumulare punti e richiedere sconti o premi!** In più, se rilascia il consenso alla profilazione, **potrà ricevere offerte selezionate** sulla base dei suoi acquisti. Ad esempio, se di solito acquisti libri gialli le comunicheremo le offerte su questa categoria.



Carta Mondadori PAYBACK: Validità Raccolta Punti



Entro quando possono essere accumulati e utilizzati i punti PAYBACK?

I punti potranno essere **accumulati fino al 15 gennaio 2020**, salvo proroghe del Programma, secondo le condizioni di accumulo previste per ciascun Partner (Mondadori Store, Carrefour, Esso, GrandVision, ecc.) nel Regolamento integrale del Programma, disponibile su PAYBACK.it/regolamento-programma-payback.

I premi (buoni sconto e premi del catalogo in corso nel periodo) potranno essere richiesti entro il 31 gennaio 2020, salvo proroghe del Programma, secondo le condizioni previste per il riscatto dei punti nel Regolamento del Programma.

Per utilizzare i punti e richiedere sconti e premi è necessario aver registrato la propria carta PAYBACK.

E' possibile registrare le carte PAYBACK:

- Nell'App PAYBACK
- Visitando PAYBACK.it/registra



Carta Mondadori PAYBACK: Info utili



Accumulo punti nei Mondadori Store

2 punti=1 euro in libri
1 punto=1 euro in cartoleria, giocattoli, gadget, gift box (alcuni brand), musica, video, tecnologia

Ricorda di passare la carta in cassa prima di chiudere la transazione

Utilizzo punti nei Mondadori Store

1.000 punti= 5€ 2.000 punti= 10€
5.000 punti=25€ 10.000 punti= 50€
se il cliente ha il numero di punti sufficiente, in cassa appare l'opzione per scararli. Se il cliente sceglie lo sconto, consuma i punti.

Customer Care PAYBACK

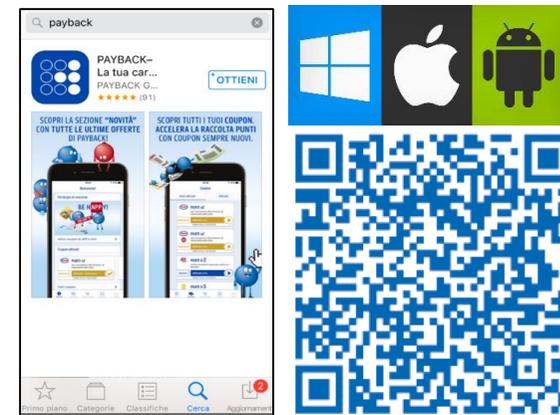
Collegandosi al sito www.PAYBACK.it, il cliente potrà:

- ottenere informazioni sulla funzionalità del programma
- registrare la carta
- controllare il saldo punti
- modificare i consensi ed alcuni dati personali
- modificare il PIN per accedere all'area personale
- attivare i Coupon per accumulare punti extra
- richiedere premi del Catalogo PAYBACK
- inviare richieste di assistenza al Customer Service tramite apposito form

Invitare a rivolgersi al servizio Clienti PAYBACK per:

- Richiedere una carta sostitutiva
- Richiedere l'unione di più carte sullo stesso conto

SCARICARE L'APP PAYBACK



num verde 800 930 093 da rete fissa
099 2320880 da rete mobile

(costi e tariffe in funzione dell'operatore utilizzato)

Dalle 9 alle 20 dal lunedì al sabato



GRAZIE

PAYBACK.it



Le informazioni contenute in questa presentazione hanno finalità illustrativa e devono ritenersi confidenziali e non divulgabili al pubblico o comunque a soggetti terzi non appartenenti alla rete vendita di Mondadori. Per le informazioni più aggiornate riferirsi sempre al Regolamento del Programma PAYBACK disponibile su PAYBACK.it