

XXIV Convegno Annuale Osservatorio Fedeltà
10 ottobre 2024



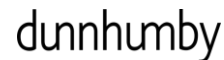
“Ripensare la Loyalty”

LO SCENARIO INTERNAZIONALE

Cristina Ziliani


PROMOTICA
PEOPLE DRIVEN COMPANY

















UNIVERSITÀ
DI PARMA

60% delle aziende con un programma fedeltà vi ha apportato cambiamenti significativi negli ultimi 2 anni

90% rilancerà/ridisegnerà il programma entro i prossimi 3 anni

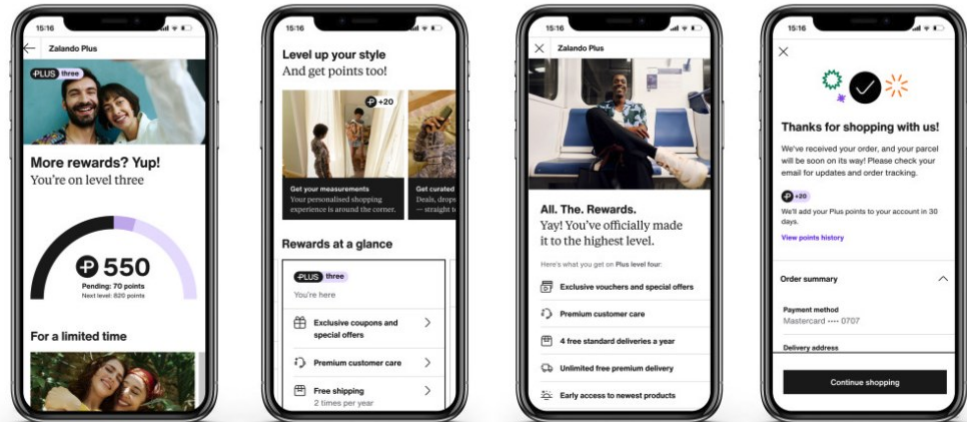
Zalando evolves its Plus programme to reward customers' loyalty

September 10, 2024 · Technology



2,5 milioni di membri
lanciato nel 2017
8 paesi
abbonamento

Ora gratuito e a punti, accumulabili
con ingaggio online e su app e con
acquisti
4 livelli
61% membri attivi ogni settimana



NETFLIX OFFERT AVEC VOTRE PROGRAMME CARREFOUR PLUS.



Nel prezzo
dell'abbonamento
Carrefour Plus (F)
è incluso il
pacchetto
standard Netflix



NETFLIX

Hertz revamps loyalty program, points expiry rules

Two significant changes are coming to Hertz' Gold Plus Rewards program.



Hertz

I punti non scadono più ogni anno ma ogni cinque

Se cancelli la prenotazione fatta (anche) con i punti, ti vengono restituiti

Status matching con Virgin Australia

Air India reboots Flying Returns loyalty program

The long-running frequent flyer scheme adopts a spend-based model, rolls out new tier names, evergreen points and more.

By Chris Ashton, April 6 2024

Share this article: [f](#) [t](#) [e](#) [w](#)

Basato sullo spending e
non più sulle miglia

validità dei punti estesa

no blackout dates

no restrictions on reward
seats



Walmart adds its first dining benefit to Walmart+ loyalty program

Amazon in May made a similar move in offering Prime members a free annual Grubhub+ membership.

Published Aug. 22, 2024

25% sconto tutti i giorni sugli ordini digitali a Burger King
Un Whopper gratis ogni tre mesi con un acquisto
Richiesto linking dei due account

Amazon Gives Prime Members Free Grubhub+ Subscription Worth \$120 a Year

By FATIMA ATTARWALA Published May 30, 2024 12:43 PM EDT

Amazon offers new rewards program to Business Prime members

1 ottobre 2024

Business Prime Rewards

Exclusive to Business Prime members

[Explore Business Prime](#)



businessprime

6 milioni di clienti Business Prime
100 punti = 1\$ sconto
fino a 1000\$ sconto/anno

Albertson for U
40 milioni di membri
+15% sul 2023

Punti accumulabili per due mesi
e non uno;
un prodotto gratis ogni mese;
sconti sulla spesa e sulla
benzina;
offerte e coupon personalizzati



Albertsons streamlines loyalty program

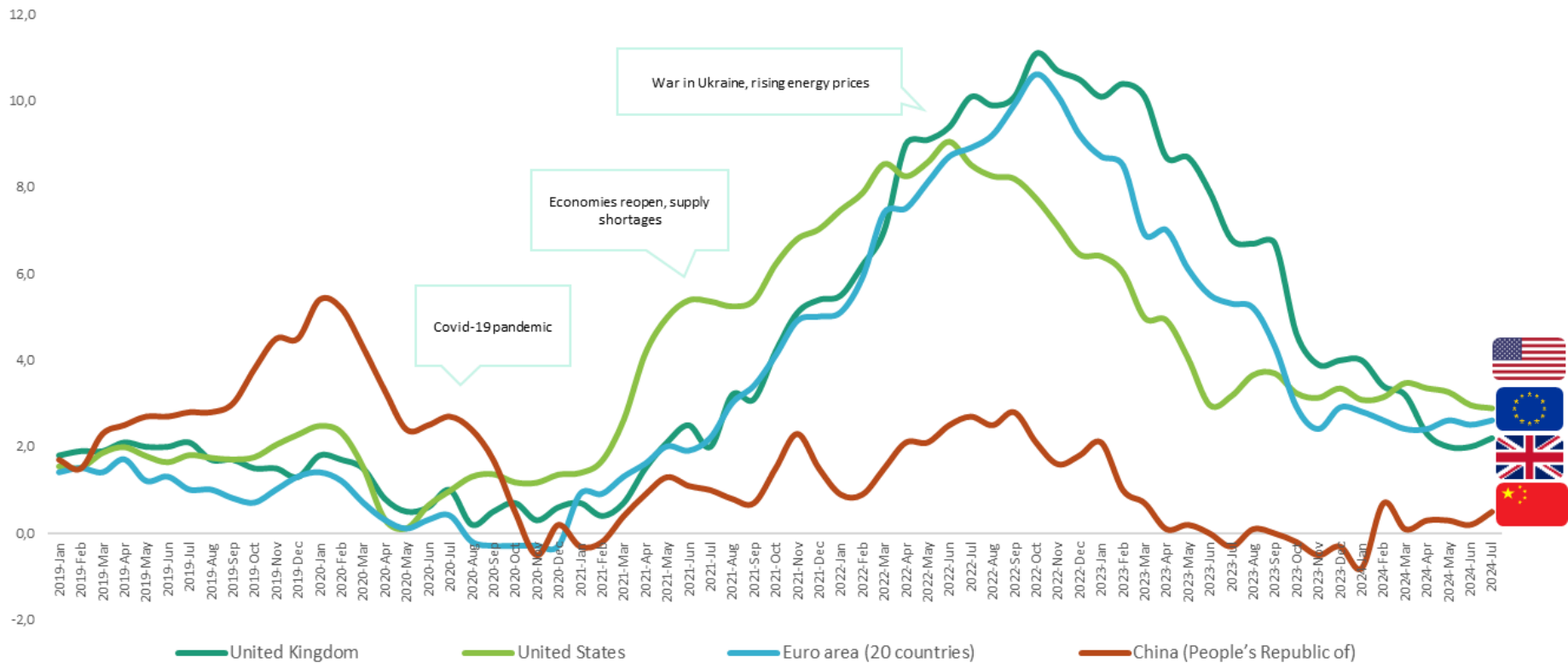
The grocer is simplifying the way shoppers can accumulate points and offering new ways for them to redeem.

Published April 1, 2024

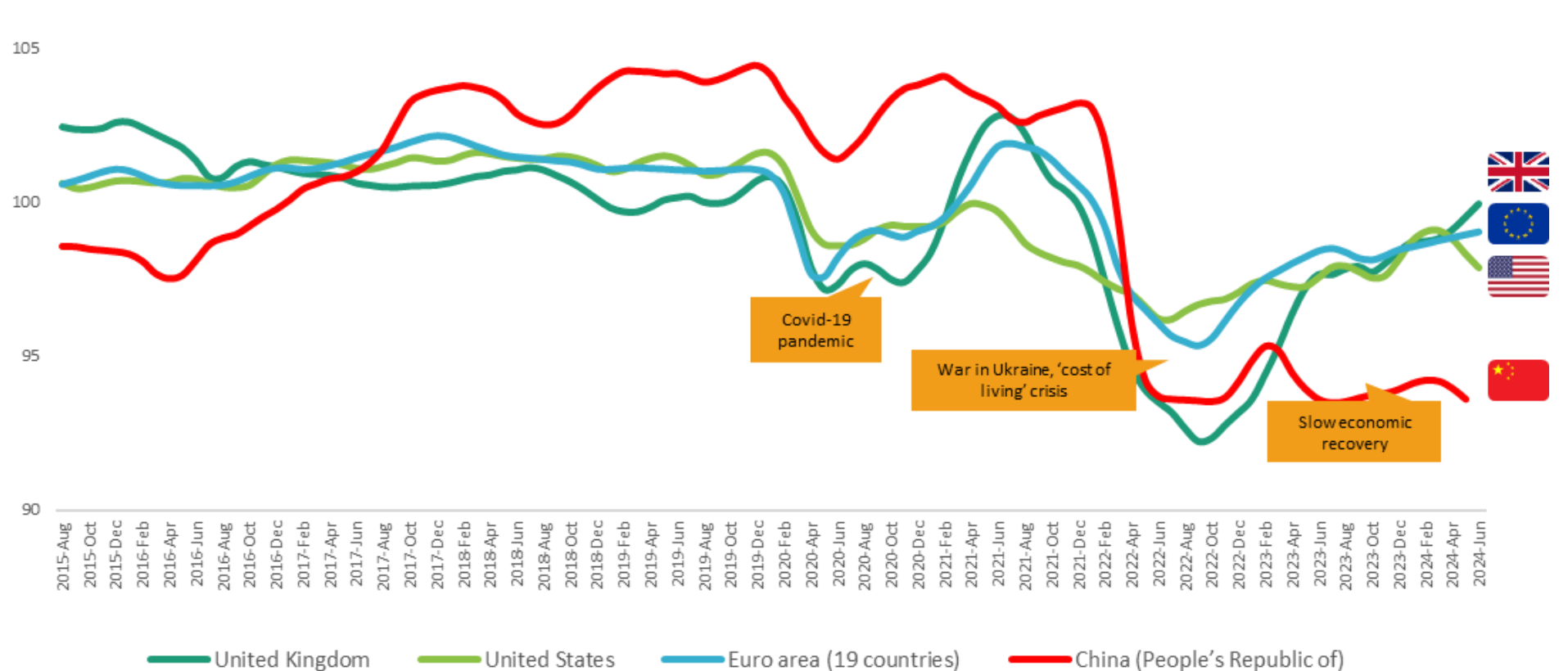


Jeff Wells
Lead Editor





Inflazione



Consumer Confidence



How grocers have leaned into loyalty

Loyalty programs have grown in importance as grocers work to convey to customers that they are on their side — not inflation's.

Published April 15, 2024





For Immediate Release

**ALDI Unveils New Membership Program with 331.9 Million Members on Day One
(the equivalent of the U.S. population)**

America's third largest grocer drops spoof membership program that costs nothing
and includes everyone

WHAT: Introducing ALDI+: The ultimate grocery membership, offering shoppers unlimited access to quality products at everyday low prices. **The cost to join? Zero dollars.** Shoppers can also upgrade to a crown-jewel level membership with perks like USDA quality meat, fresh produce and premium, affordable, wine – all for an additional zero dollars.

We're only kidding, unlike other retailers exclusive memberships aren't an ALDI thing. But guess what is? Great products at everyday low prices with no additional fees – unless you count the quarter needed to unlock your cart, which you get back when your cart is returned.

Aldi Tests New Digital Loyalty Programme In Belgium

July 10, 2024 7:11 AM

By Branislav Pekic



HUGO BOSS LAUNCHES INNOVATIVE CUSTOMER LOYALTY PROGRAM AND INTRODUCES A NEW WORLD OF ENGAGEMENT

PRESS RELEASE | CORPORATE

METZINGEN, MAY 22, 2024

in X f

9,5 milioni membri
+30% crescita su 2023
Hugo Boss XP app
Token NFT ad ogni interazione
4 livelli basati su acquisti
omnichannel, mantenuti 2 anni



Lufthansa lancia Uptrip

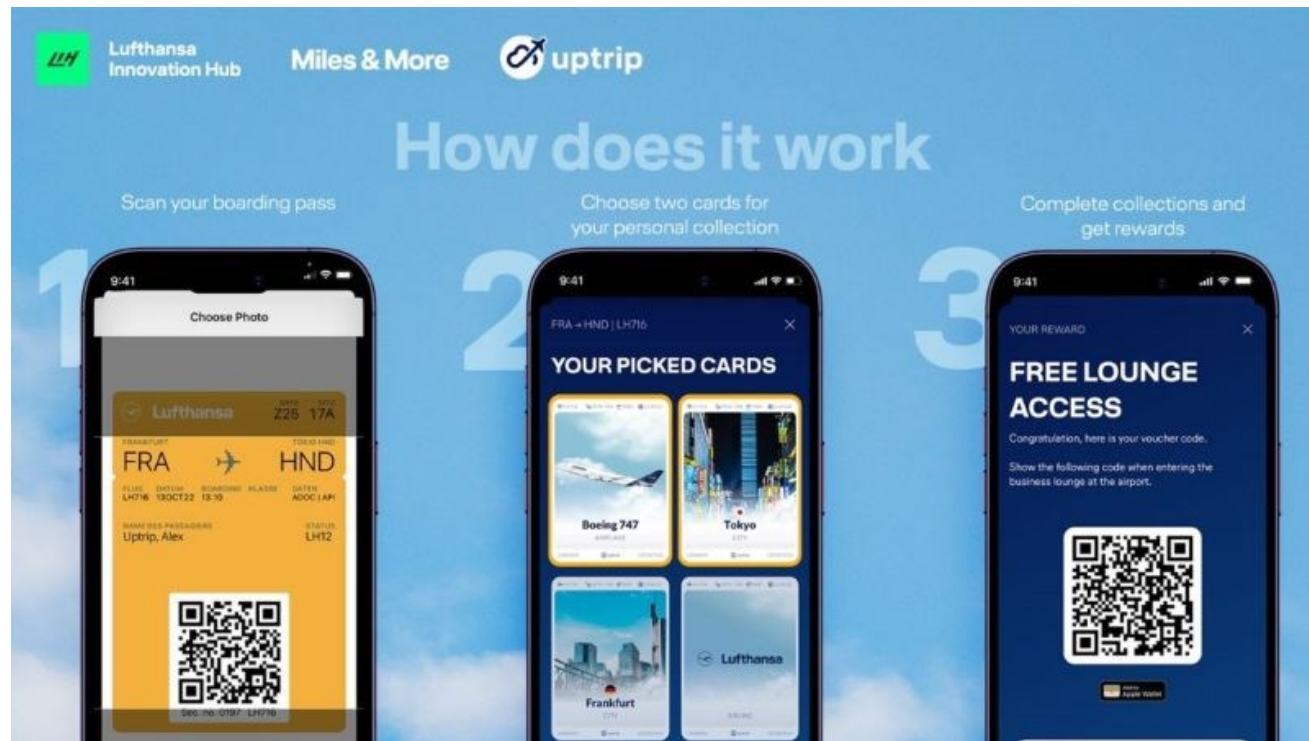
Miles& More ha 36.6 milioni di membri

Uptrip ha 80,000+ utilizzatori, in media 10 anni più giovani degli iscritti a Miles&More

1,000,000 di carte create

70,000+ premi consegnati

In-app marketplace per scambiare le carte con gli altri utenti



Harley Owners Group (HOG) dal 1983

Lancia H-D membership

Un livello base gratuito aperto a tutti

Tre livelli a pagamento da 29 a 59\$ / anno

Punti per acquisti e engagement online, dai dealers e eventi

Rete di partner

Assistenza su strada e ricambi



NEWS
RETAIL

Target comes full Circle with its loyalty program

By Aaron Baar March 7, 2024



100 milioni di membri

Target Circle 360 combina i tre programmi precedenti:
il programma loyalty gratuito, l'abbonamento alla consegna
same-day e la carta di credito TargetRed
49\$/anno al primo anno, poi 99\$
sconti riservati e offerte personalizzate
5% cashback
estensione periodo di reso

“Ripensare Target Circle
è una delle iniziative più importanti di quest'anno per
noi ed è mirata ad accelerare la nostra crescita”

Cara Sylvester, executive vice president, Target

Dotz, coalition fondata nel 2000
50 milioni membri

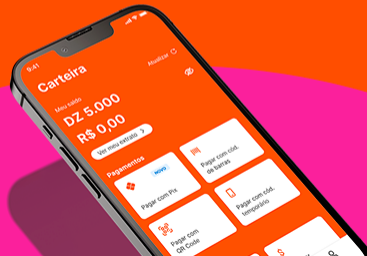
Punti per acquisti nella rete della coalition

Conto online nella app, 3,8 milioni utilizzatori

Carta di debito, credito, Pix (servizio di Instant Payment della Banca del Brasile) pagamenti P2P, acquisti a rate, conversione punti in denaro, punti per uso dei servizi finanziari

Partecipata da Alibaba Ant Group

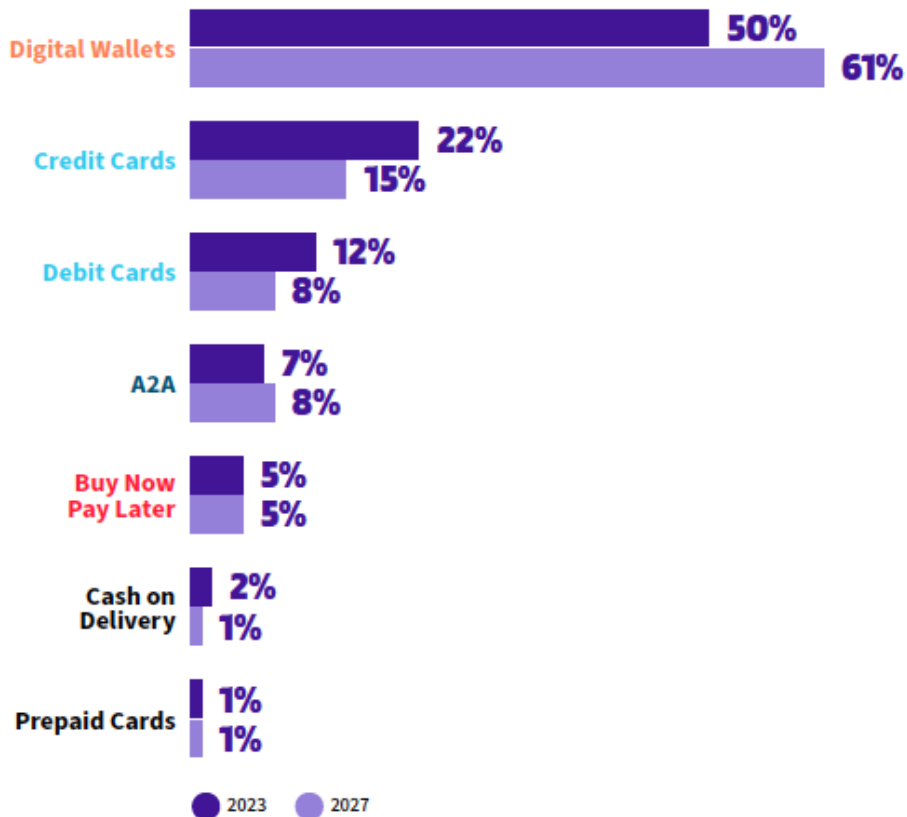
CONTA DOTZ



Con lo sviluppo dei wallet i mondi della
loyalty e dei pagamenti saranno sempre più
vicini

GLOBAL E-COM PAYMENT METHODS

Transaction value % 2023-2027

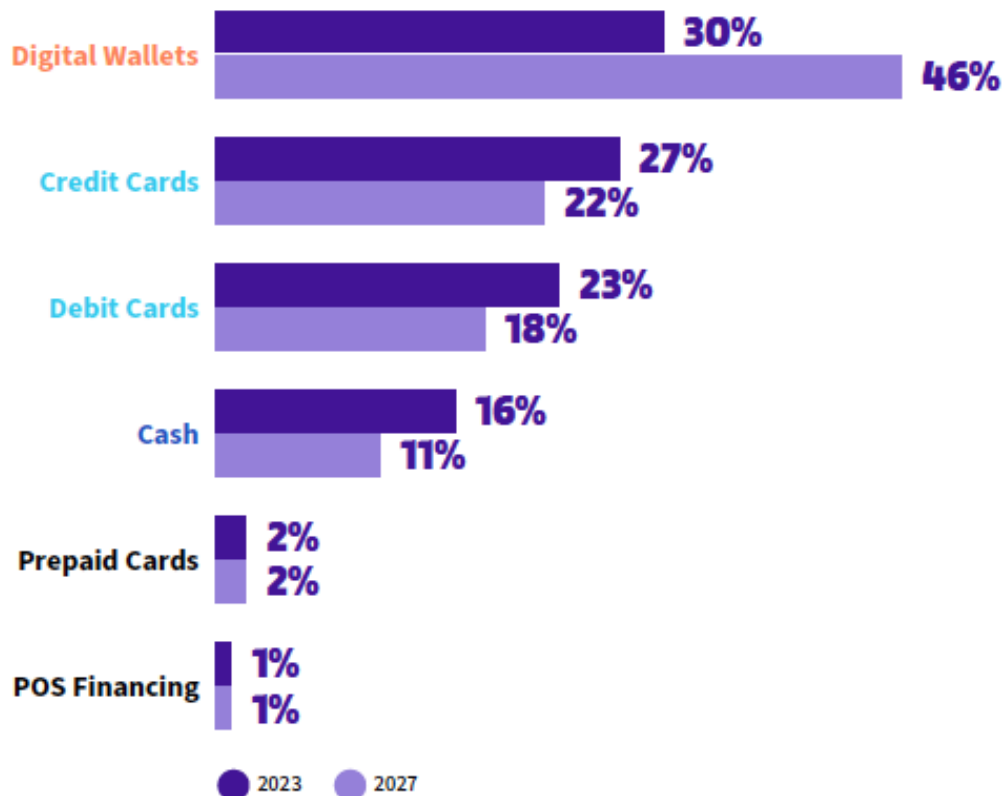


Il sistema che cresce di più

Rappresenta il 50% dei pagamenti online (3.1 trillion\$)

GLOBAL POS PAYMENT METHODS

Transaction value % 2023-2027



...e il 30% dei pagamenti fisici (10.8 trillion\$)

Nel 2027 rappresenterà il 49% del mercato totale dei pagamenti (online+fisico) con 25 trillion\$



**STRAWBERRY BECOMES FIRST HOTEL
GROUP TO ENABLE MOBILE KEYS IN
GOOGLE WALLET**



Listen Now

It's Not The Payment Method That Matters, It's The Experience

JUN 13 2024

Ha investito 15 milioni\$ nella esperienza con la app e col programma loyalty e 20 milioni\$ nei digital menu boards in tutti i pdv, **per migliorare l'esperienza omnicanale**, raccogliere dati e poter personalizzare

“Il numero di utenti attivi al mese sulla app ha raggiunto i 6 milioni (+40%) in tre mesi e i membri del programma 42 milioni (+6%)”

Kirk Tanner , President and CEO

Wendy's is 'confident' experience improvements will drive loyalty — and growth

A \$15 million investment in its app and loyalty program is starting to pay off, CEO Kirk Tanner said.

Published Aug. 5, 2024



[Kristen Doerer](#)
Editor



Foot Locker

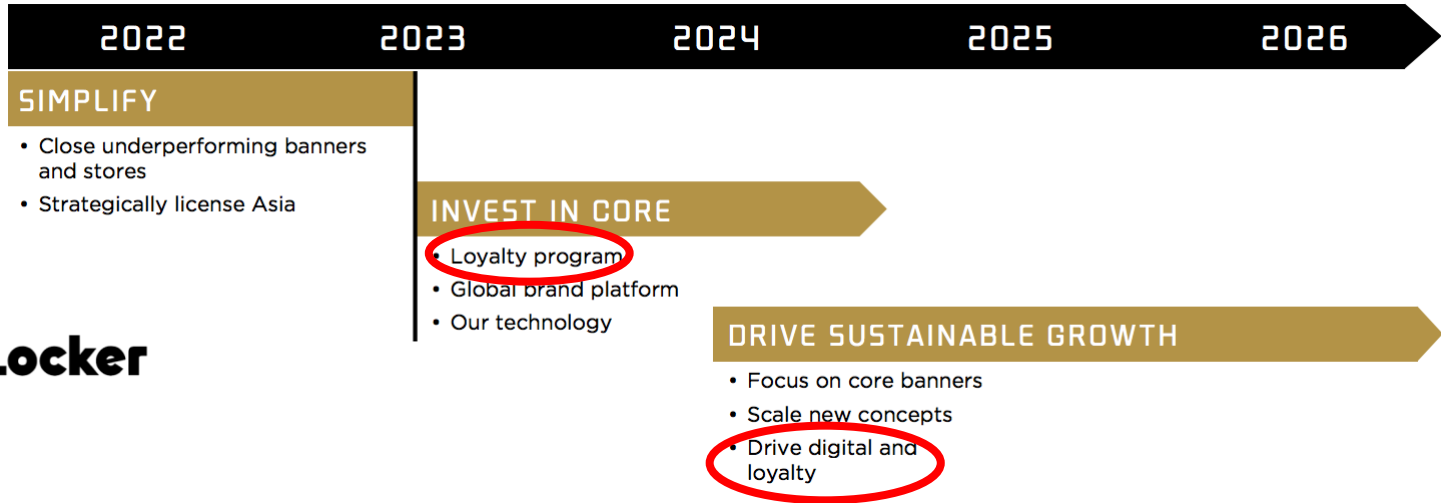
XTRA! XTRA!

FLX REWARDS JUST GOT XPONENTIALLY BETTER

FLX REWARDS



Foot Locker



“Il nostro nuovo programma fedeltà FLX Rewards è un passo significativo per rendere seamless l’esperienza degli appassionati di sneakers. E’ totalmente allineato con il piano strategico Lace Up e cementserà la nostra posizione come leader omnicanale”

Obiettivo:
vendite digitali al 25% del totale
entro il 2026

Mary Dillon, President e CEO

I "gradi" di redesign della loyalty

+ / - generosità
Nuove rewards
Nuovi partner

Nuovo modello
Nuova meccanica
Nuovo branding

Trasformazione
omnic canale
della experience



Hertz
Pret a manger
Air India
Lufthansa
Carrefour Francia
Amazon Prime
Walmart+

Zalando
Harley Davidson
Ulta Beauty
Subway
Target
CVS

Footlocker
McDonald's
Sephora
Domino's
Wendy's

L'impatto dei programmi fedeltà

	Mondo *	USA* *	Canada *	Europa* *	Australia ¹	India °	Cina ²	Brasile ³
Mi fanno continuare ad essere cliente del brand	85% (+4pp)	85% (+4pp)	83% (+3pp)	71%	-	93%	-	-
Mi fanno spendere di più col brand	-	73% (+4pp)	71% (+3pp)	57%	87%	91%	86%	75%
Mi fanno parlare bene del brand	79% (+3pp)	79% (+3pp)	75% (+5pp)	64%	74%	-	68%	90%

*Bond Brand Loyalty – The Loyalty Report 2024 Global (26 paesi) (risultati analoghi nel Merkle Loyalty Barometer 2024)

**Bond Brand Loyalty – The Loyalty Report Europe (24 paesi) 2023

° Loyalty Science Lab@Old Dominion University – The Future of Loyalty Report 2023

¹Australian Loyalty Association Loyalty Insights Report 2024

²OC&C Nurturing Customer Loyalty in China, 2023

³ABEMF Panorama de Fidelizacao no Brasil, 2023

Booking Q2 Preview: New Heights Ahead - Powered By AI And Genius Loyalty Program

Jul. 07, 2024 9:30 AM ET | **Booking Holdings Inc. (BKNG) Stock** | 3 Comments | 1 Like



Juxtaposed Ideas

12.12K Followers

Follow

▶ Play (13min)

Summary

- Booking continues to prove why it is the clear market leader, with robust performance metrics, profitable growth trend, and growing mindshare among global travelers.
- Much of its tailwinds are attributed to the Genius Loyalty Program and AI-powered travel assistants, providing loyal customers with enhanced personalized travel experiences.



Entro il 2027 vuole raddoppiare:

- gli iscritti al programma:
da 34 a 100 milioni membri in USA
da 166 a 250 milioni nel mondo
- l'impatto sulle vendite: ora 25 miliardi\$

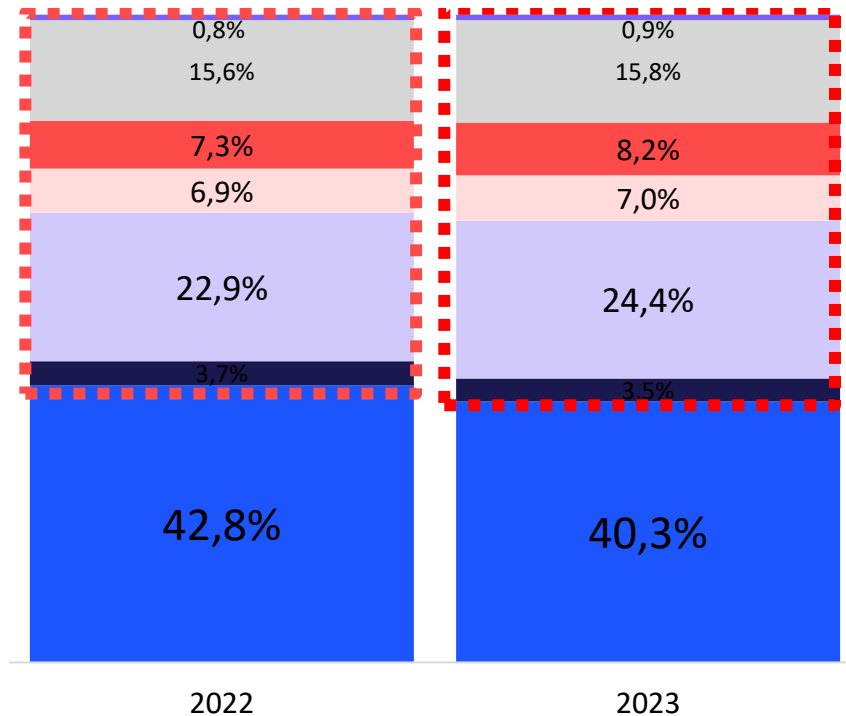
I franchisee verseranno 1,2% delle vendite digitali (fatte attraverso il programma o deliveries) al fondo per il digital marketing (loyalty, CRM e web tools)

Le aziende omnicanale
sono alla ricerca di nuovi flussi di revenues e maggiori
marginari di profitto

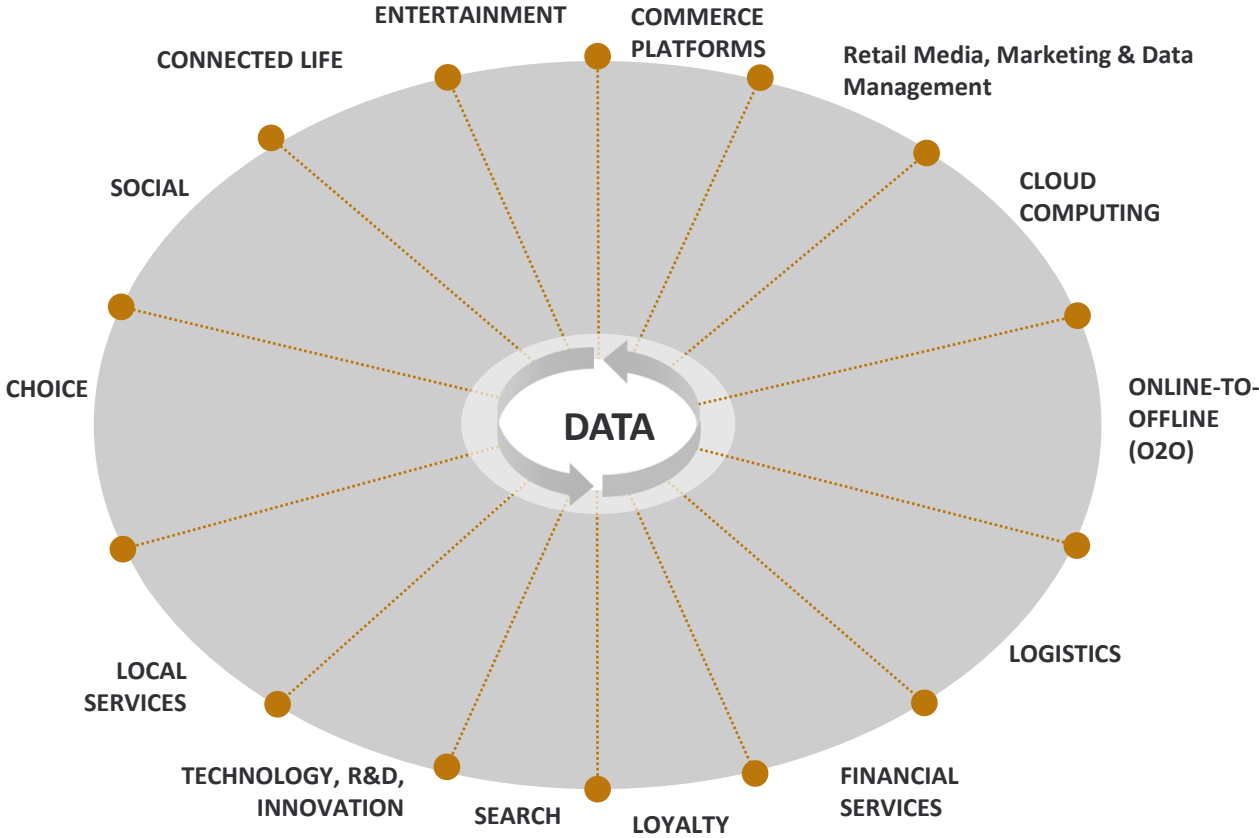


Fatturato "non core"

- Online Stores
- Physical Stores
- 3P Seller Services
- Subscription Services
- Advertising Services
- AWS
- Other



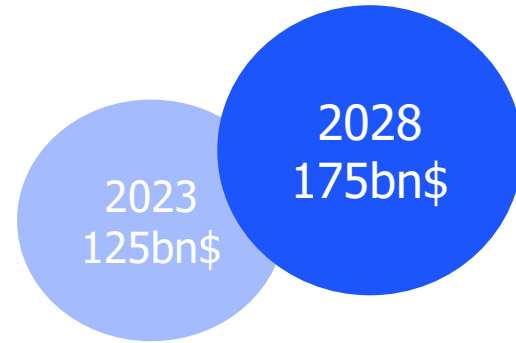
Il modello ecosistema



Retail media

E' il business di vendita di spazi pubblicitari organizzato dal retailer che permette ai brand di comperare spazi pubblicitari su tutti i media (digitali e non) del retailer, nonché più in generale in Rete

Si fonda sull'utilizzo dei dati di cliente per entrare in contatto con ciascuno di essi, anche in modo personalizzato, in qualunque momento della shopping journey, misurando in modo puntuale l'effetto sulle vendite

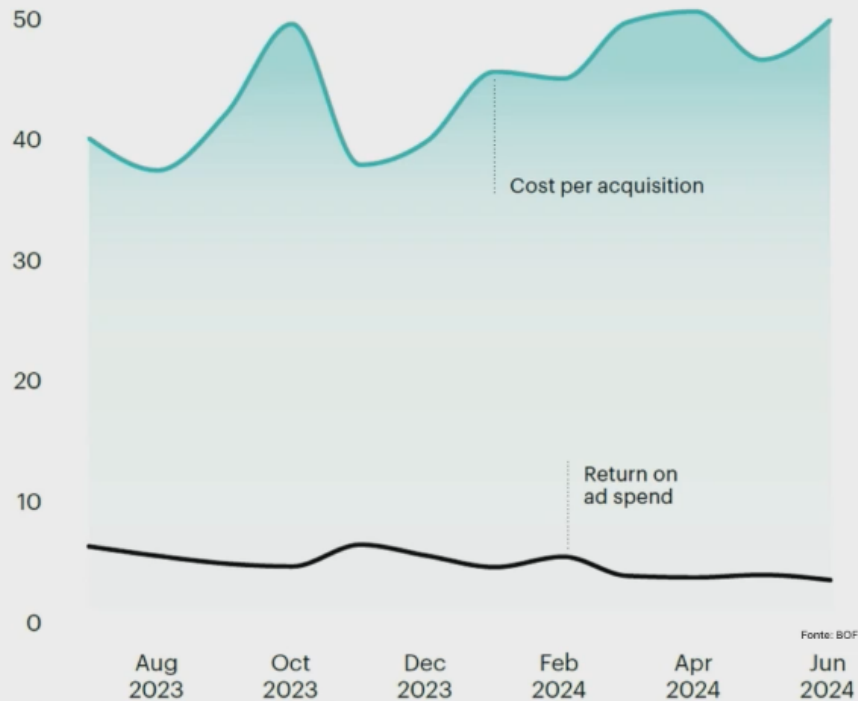


Spesa mondiale
in retail media
advertising

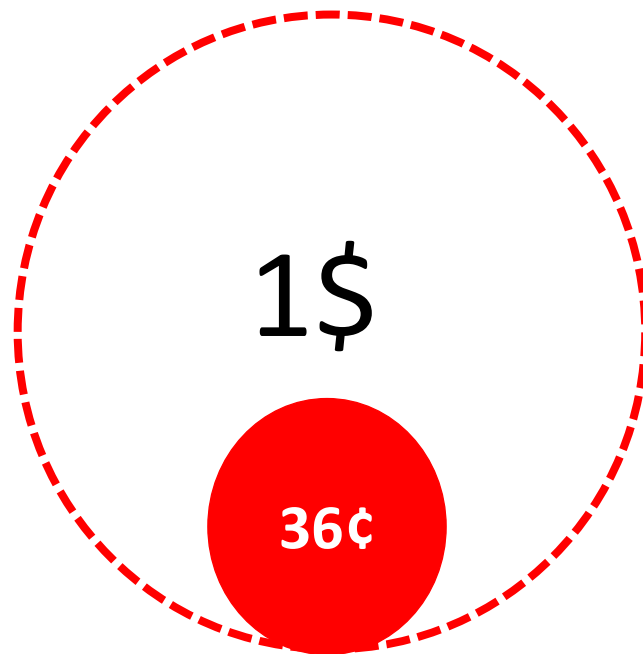
I costi dell'Adv digitale continuano ad aumentare e il ROAS diminuisce L'AI decisiva per migliori KPIs

Meta (Facebook and Instagram) ad spend data

USD



Per ogni \$ che entra in una DSP
solo 36¢
raggiungono il consumatore



	Revenues da advertising, 2023 (miliardi \$)	Membri (milioni)
	46.9	200M+
	35.2	25M+
	7.2	30M+
	3.4	60M+
	1.5	100M+
	.71	
	n.d.	97M+
	n.d.	86M+
		54M+
		39M+
		21M+

“C’è una chiara correlazione tra il successo dei programmi fedeltà e i retail media”



Chase Launches Chase Media Solutions, Leverages Data Analytics To Empower Personalization Efforts

Inside Expedia's plan to be the world's travel media network

“Everything is a media network”

“Oggi qualsiasi azienda che ha un sufficiente accesso a dati di cliente di prima parte ha l'opportunità di costruire un network pubblicitario, cosa praticamente impossibile fino a poco tempo fa”

Tutti guardano al ruolo dell'AI
a supporto delle loro strategie customer
centric e omnicanale

AI predittiva = da pattern
nei dati storici prevede
risultati futuri

➡ previsioni

AI generativa = genera
nuovi dati simili ai dati di
partenza da cui impara

➡ nuovi contenuti

I trend della AI

- Multimodale
- Modelli più piccoli
- Open source
- Business specific
- RAG (retrieval augmented generation)
- Assistenti vocali

“In futuro, ogni singola interazione che avremo col mondo digitale sarà attraverso un qualche tipo di assistente AI.
Parleremo continuamente con questi assistenti. Tutta la nostra “dieta digitale” sarà mediata da sistemi AI”

Yann LeCun, Meta’s Chief AI Scientist

L'AI conversazionale sarà il modo principale con il quale interagiranno con i brand, non solo per il customer service, ma per tutti gli aspetti della customer experience.
Gli agenti AI sono customer experience tools,"

Bret Taylor, Sierra, ex CEO di Salesforce

L'AI per la Loyalty

AI predittiva = da pattern
nei dati storici prevede
risultati futuri

➡ previsioni

AI generativa = genera
nuovi dati simili ai dati di
partenza da cui impara

➡ nuovi contenuti

Churn

CLTV

Product recommendations

Next interaction prediction

Send time optimisation

Advanced conversational agents

Knowledge base generation

Internal search tools

Automated summary generation

Response drafting

Automated response generation

Response personalization

Expedia e l'AI

La aggiungi alle tue chat di gruppo
@Romie per chiedere consiglio

Riassume la chat, prende info sui
viaggi dalle email e ti personalizza
l'interfaccia Expedia quando navighi



Alaska Airlines e l'AI

Alaska Airlines Tests AI for Loyalty and Flight Search

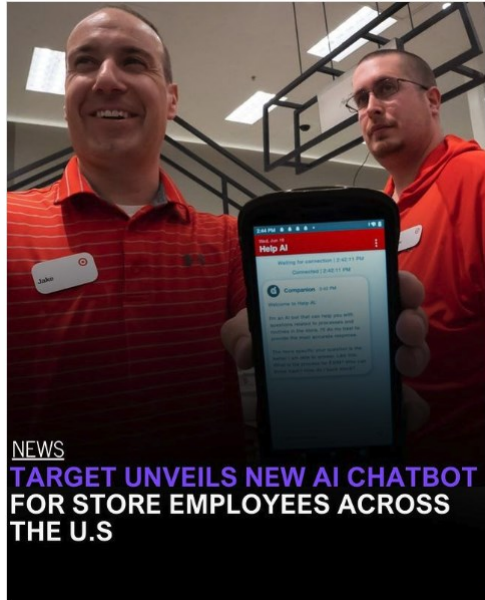


Justin Dawes, Skift
May 12th, 2024 at 9:12 AM EDT



Ha lanciato un tool di ricerca voli (esteso a 30 compagnie partner) per ispirare i viaggiatori – anche sulla base dei loro interessi - e farli acquistare spendendo i punti loyalty

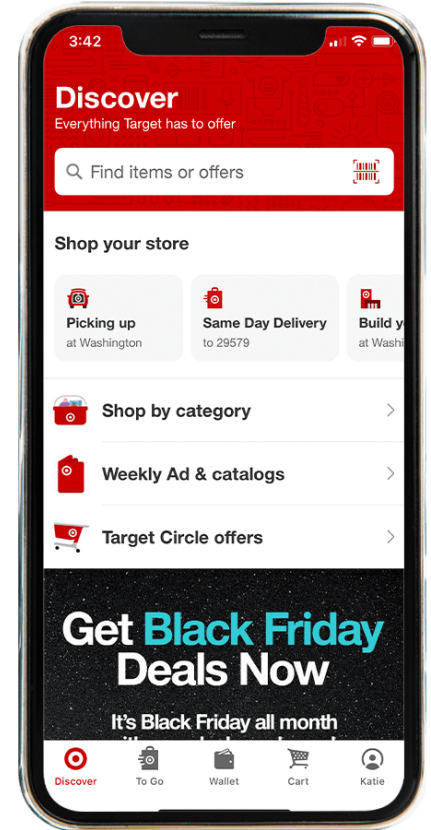
Target e l'AI



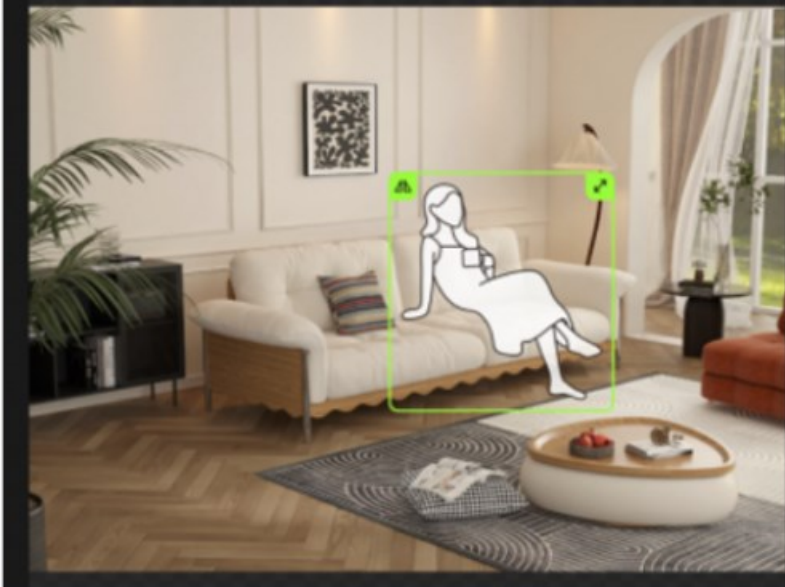
“Store Companion” è integrato nei device del personale di pvd ed è stato usato oltre 50.000 volte dal lancio tre mesi fa. Fornisce risposte su tutti gli ambiti della customer experience.

100.000 pagine prodotte su Target.com sono state migliorate creando le descrizioni e i titoli con i riassunti delle review.

La search conversazionale in linguaggio naturale amplia i risultati.







+25%
CTR



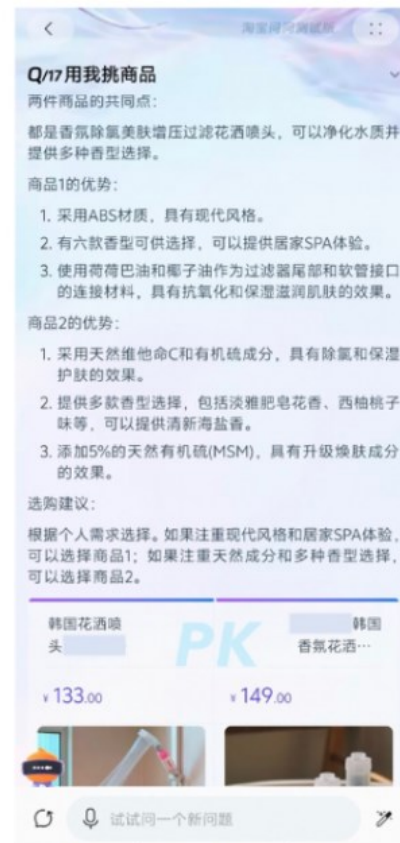
Alibaba



Clicca
sulla bacchetta magica



Seleziona i
prodotti che vuoi confrontare



Genera
confronto e raccomandazione



Starbucks e l'AI

34 milioni digital relationships

+13% anno scorso

57% vendite tracciate

mobile order and pay
30% delle transazioni

Recommendations
Personalised Rewards
Real time alerts
Giochi e quiz
Comunicazione
Timing e location

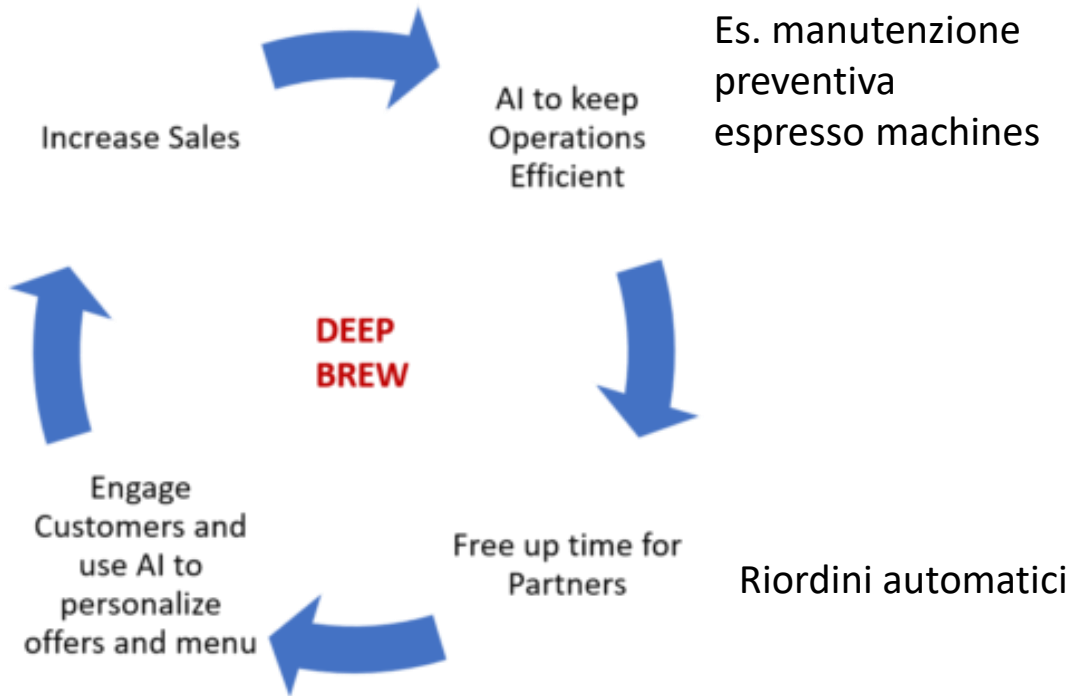




IMAGE: RON COGSWELL / FLICKR / CC BY 2.0

Suzanne Smalley

July 23rd, 2024

FTC launches probe into how companies use data to tailor what each customer pays

Government

Privacy

DOT Launches Inquiry Into Rewards Programs of 4 Airlines

BY PYMNTS | SEPTEMBER 5, 2024



The [Department of Transportation](#) (DOT) has launched an inquiry into the rewards programs of the four largest U.S. airlines, saying it aims to protect customers from practices that are potentially unfair, deceptive or anticompetitive.

“I programmi fedeltà offrono valore reale ai consumatori, che vedono i punti accumulati come parte dei propri risparmi”

“diversamente dai risparmi in banca, questi punti sono in mano ad aziende che ne possono arbitrariamente alterare il valore”

“Noi vogliamo assicurarci che i consumatori abbiano il valore che è stato loro promesso, ovvero verificare che questi programmi siano trasparenti ed equi”



PRESS RELEASE | August 5, 2024 | Brussels | 2 min read

TikTok commits to permanently withdraw TikTok Lite Rewards programme from the EU to comply with the Digital Services Act

“Il programma fedeltà di Tik Tok può stimolare comportamenti di dipendenza con effetti negativi sulla salute fisica e mentale degli utenti, in particolare minori”



“Con la vita che diventa sempre più digitale, il nostro obiettivo è portare un po’ più di magia nel mondo reale”.



Brian Chesky, co-founder and CEO di Airbnb

XXIV Convegno Annuale Osservatorio Fedeltà – 10 ottobre 2024

“Ripensare la Loyalty”

GRAZIE!

