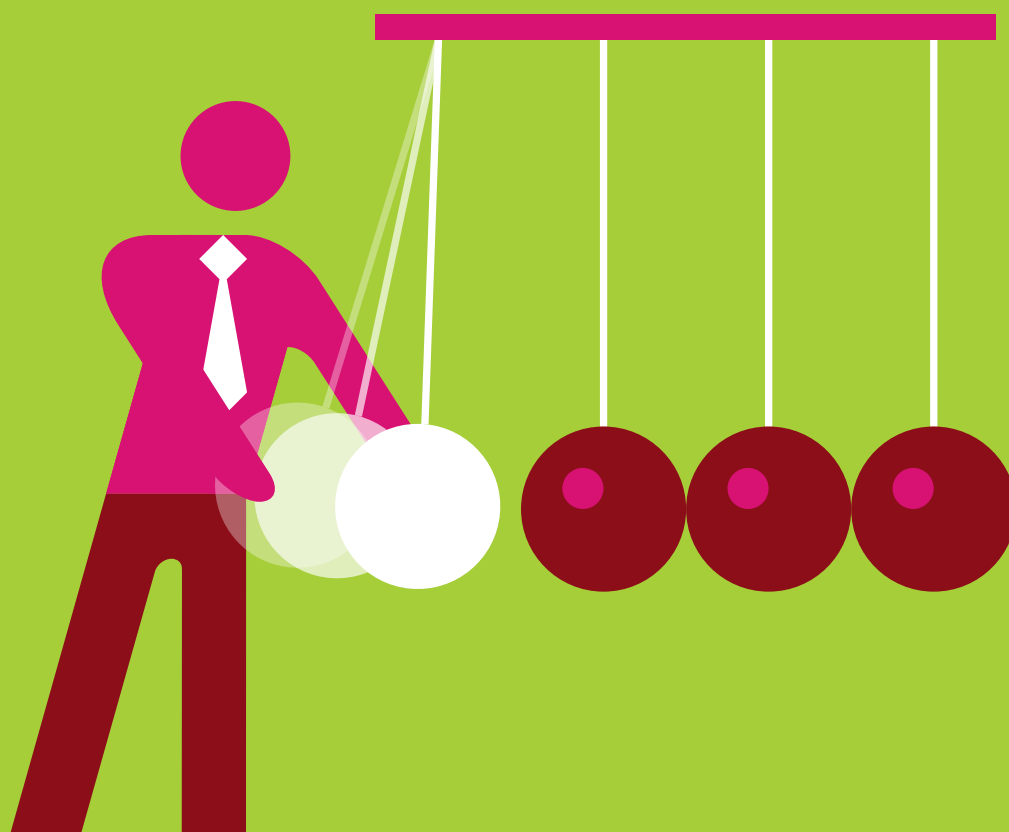


groupe  
chequedejeuner

Ça fait du bien au quotidien



POUR DYNAMISER LA **PERFORMANCE COMMERCIALE**,  
IL FAUT DONNER LA BONNE IMPULSION.

---

Les Solutions Stimulation et Fidélisation du Groupe Chèque Déjeuner



# N°3 MONDIAL

SUR LE MARCHÉ DES SOLUTIONS SOCIALES, CULTURELLES, CADEAUX, ET DES DISPOSITIFS DE STIMULATION DEPUIS 50 ANS

**1<sup>RE</sup> ENTREPRISE**  
DE SON SECTEUR À ÊTRE ÉVALUÉE SUR SA  
**RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE**

**198 000**  
ENTREPRISES ET COLLECTIVITÉS CLIENTES



**5,8** MILLIARDS  
D'EUROS  
DE VOLUME  
D'ÉMISSION

**26**  
MILLIONS  
D'UTILISATEURS DE TITRES

**2300**  
COLLABORATEURS

**50 ANS**

**14 PAYS**

**1,2 MILLION**  
DE COMMERÇANTS AFFILIÉS AU GROUPE

Prévisions 2014

Depuis 50 ans, le Groupe Chèque Déjeuner conjugue développement économique, innovation sociale et respect de l'environnement : une stratégie de performance durable et mobilisatrice pour ses clients, ses salariés, et ses partenaires.

Groupe indépendant, n°3 mondial sur son marché, il crée des solutions sociales, culturelles et cadeaux. Il anticipe les évolutions technologiques et les nouveaux modes de comportement pour répondre aux attentes économiques, sociales et environnementales de ses clients. Il apporte ainsi des réponses humaines et réalistes à leurs besoins.

Le Groupe croise ses expertises et partage son savoir-faire en l'adaptant aux cultures de chaque pays où il est implanté. Aujourd'hui, présent dans 14 pays, le Groupe Chèque Déjeuner fait de sa croissance internationale un axe majeur de sa stratégie d'entreprise.

Son modèle de gouvernance est singulier. À toutes les étapes de ses choix stratégiques, il y a des hommes, des coopérateurs, qui sont associés aux décisions de l'entreprise.

Ce modèle garantit la pertinence de ses décisions et permet à chaque collaborateur d'être un acteur de la réussite collective.

Cette organisation favorise la pérennité des emplois, la pérennité des ressources, la pérennité des richesses.

Le Groupe Chèque Déjeuner témoigne ainsi chaque jour qu'il est possible de réussir économiquement tout en entreprenant différemment.

Cette dynamique de performance s'inscrit dans la politique de responsabilité sociétale du Groupe.

En 2010, le Groupe Chèque Déjeuner a été le 1<sup>er</sup> acteur de son marché à être évalué pour sa responsabilité sociétale.

Ce nouveau défi répond au double objectif, contribuer au progrès social et apporter des solutions pour mieux vivre au quotidien !

## Les solutions du Groupe Chèque Déjeuner, une offre commerciale structurée autour de 4 marchés :

- les avantages aux salariés,
- la stimulation, fidélisation et récompenses,
- les programmes publics et sociaux,
- les frais professionnels.

# LE GROUPE CHÈQUE DÉJEUNER

## AU SERVICE DE LA PERFORMANCE COMMERCIALE DE L'ENTREPRISE

**PLUS DE 20 ANS**  
D'EXPERTISE DES DISPOSITIFS  
DE STIMULATION INTERNE ET EXTERNE

**1 MILLION**  
DE BÉNÉFICIAIRES  
DE TITRES CADEAUX STIMULATION

**8 500**  
ENTREPRISES CLIENTES

**300 000**  
BÉNÉFICIAIRES DE LA BOUTIQUE  
CADEAUX EN LIGNE



**7 740 000**  
CHÈQUES-CADEAUX STIMULATION ÉMIS EN 2013

Chiffres 2013

Maintenir le niveau de rentabilité de l'entreprise, sa compétitivité face au marché, la performance et l'efficacité de ses équipes, tels sont les défis que doivent relever les managers au quotidien. Face à ces enjeux majeurs, il est important de pouvoir s'appuyer sur des dispositifs de motivation efficaces, qui prennent en compte à la fois les besoins collectifs de l'entreprise et les attentes individuelles des salariés.

Partenaire historique des entreprises et des salariés, le Groupe Chèque Déjeuner s'appuie sur plus de 20 ans d'expertise des dispositifs de stimulation interne et externe. Convaincu que le

bien-être est facteur de performances, il développe à travers l'ensemble de ses marques, des solutions innovantes, simples et efficaces pour dynamiser les énergies et concilier les intérêts économiques de l'entreprise avec les attentes des salariés.

Nous mettons à votre disposition un ensemble d'outils performants qui vous accompagnent dans le développement de votre activité et l'atteinte de vos objectifs. Des solutions expertes qui vous permettent de revisiter et de dynamiser vos opérations de motivation des équipes, d'animation des réseaux de vente et de fidélisation des clients.

**99% DES CLIENTS SONT SATISFAITS**  
DE LA GESTION DE NOS PRESTATIONS.\*

\* Selon une enquête de satisfaction réalisée en 2012 auprès de 2 000 clients.

## Les Solutions Stimulation, Fidélisation et Récompenses : une offre globale pour dynamiser la performance commerciale de l'entreprise.

### VOS ENJEUX

#### Motivation des équipes

- Stimuler et récompenser votre force de vente
- Mobiliser vos équipes autour de vos objectifs
- Fédérer les salariés autour d'un projet d'entreprise
- Déployer les « bonnes pratiques » au sein de vos équipes de vente

#### Animation des réseaux

- Dynamiser vos ventes et susciter la préférence pour vos produits
- Développer une relation de partenariat avec vos revendeurs
- Animer votre réseau pour générer du trafic en point de vente
- Étoffer votre réseau de distribution

#### Fidélisation clients

- Augmenter le panier moyen et booster votre chiffre d'affaires
- Fidéliser vos meilleurs clients
- Développer l'acte de prescription chez vos clients ou partenaires
- Conquérir de nouveaux clients

### NOS SOLUTIONS

#### Les Solutions Digitales

Plus encore en période d'instabilité économique, la motivation demeure une valeur fondamentale pour l'entreprise, tant en termes de management qualitatif, que de performance commerciale. Pour donner du souffle à votre entreprise, revisitez vos dispositifs de stimulation avec des solutions web dédiées à l'animation et à la gestion de vos campagnes.

Donnez à vos participants l'envie de se dépasser avec des programmes d'incentive innovants et ludiques et des mécaniques de récompenses simples à gérer et stimulantes :

- plate-forme d'animation de challenges Web Responsive Design,
- E-Boutique Cadeaux riche et personnalisée,
- plate-forme sécurisée d'administration des opérations de stimulation.

#### Les Récompenses

La récompense est un « ressort » essentiel pour pousser les individus à déployer toute leur énergie pour atteindre les objectifs attendus. Votre offre de récompenses doit « donner envie » et donc répondre aux critères de choix, de valorisation, de séduction de vos différents profils de participants, qu'ils soient fournisseurs, revendeurs, clients, prescripteurs ou salariés.

Le Groupe Chèque Déjeuner vous propose une gamme complète de récompenses pour motiver, animer et fidéliser :


- chèques-cadeaux,
- E-chèque-cadeau,
- carte cadeau,
- coffret cadeau,
- E-boutique cadeaux.



Le Groupe Chèque Déjeuner vous conseille dans l'analyse de vos problématiques de stimulation et vous accompagne dans la mise en place de vos opérations de motivation des équipes, d'animation des réseaux de vente et de fidélisation des clients.

AVEC DE LA **MOTIVATION**,  
ON GRAVIT TOUS LES SOMMETS.



 81,3%\* des dirigeants constatent une réelle augmentation de leur chiffre d'affaires quand leur entreprise organise des challenges commerciaux.

\*Source : Étude Omyagaté Juin 2013

## Motivation des équipes

Vous cherchez à développer votre activité en augmentant la performance de vos équipes commerciales ? Motiver, ce n'est pas seulement agir sur les meilleurs, c'est inciter tous les participants à faire mieux. Motivation, récompense et considération sont indissociables pour la réussite de vos opérations de stimulation.

Aujourd'hui, le contexte économique difficile, avec un univers concurrentiel de plus en plus fort, nécessite de mettre en place des dispositifs de stimulation innovants et efficaces qui fédèrent, motivent et valorisent vos forces de vente.

Les programmes de motivation offrent l'avantage de produire un effet immédiat sur la performance de vos équipes et de maîtriser l'investissement lié aux résultats. L'opération de motivation des équipes doit s'accompagner d'une véritable stratégie de performance qui passe par :

- l'élaboration de règles précises et d'objectifs atteignables,
- la définition d'une mécanique de challenge simple et efficace,
- la conception d'une thématique fédératrice,
- la planification d'une animation personnalisée,
- la gestion et analyse des résultats en temps réel,
- et enfin, la récompense des participants en parfaite adéquation avec leurs attentes.



Le Groupe Chèque Déjeuner vous accompagne pour concevoir avec vous un programme de stimulation adapté à vos objectifs et vous conseille dans la sélection du mix-dotations qui optimisera l'implication de vos salariés.

POUR FAIRE LA DIFFÉRENCE, IL SUFFIT  
D'IMPLIQUER LES RÉSEAUX DE REVENEURS.



 1/3 des entreprises qui organisent des opérations de stimulation ont pour objectif de stimuler et motiver leurs partenaires.

\*Source : Étude Omyagaté Juin 2013

## Animation des réseaux de distribution

Vous commercialisez vos produits via un réseau de distribution externe et vous souhaitez inciter vos partenaires à augmenter vos parts de marchés dans les points de vente ? Pour développer une relation gagnant-gagnant avec vos revendeurs, grossistes, centrales d'achat, enseignes, adoptez une stratégie de fidélisation de votre réseau stimulante et innovante.

La performance d'un réseau dépend de sa motivation et il suffit parfois d'impliquer les revendeurs pour faire la différence. Investir dans des outils efficaces et répondant aux besoins de vos partenaires doit donc faire partie intégrante de votre stratégie d'animation commerciale.

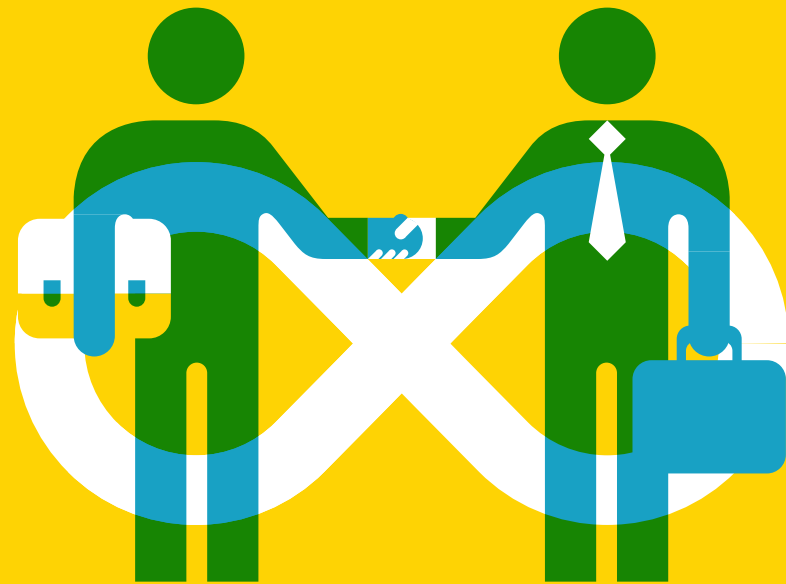
Quelle que soit votre problématique, le Groupe Chèque Déjeuner crée l'événement autour de vos opérations d'animation commerciale, avec des dispositifs clés en main et inventifs, qui se démarquent de la concurrence et impliquent vos réseaux :

- la définition de la thématique et de la mécanique qui sauront fédérer les participants et créer l'adhésion de votre réseau,
- la mise en place d'une plate-forme web personnalisée pour gérer et piloter efficacement votre programme d'animation,
- la sélection des récompenses les plus attractives pour vos partenaires parmi une large palette de dotations originales,
- la mise à disposition de la plate-forme d'aide à la déclaration des gratifications pour faciliter la gestion de vos opérations.



Le Groupe Chèque Déjeuner vous accompagne pour concevoir avec vous un programme d'animation qui impliquera vos réseaux et vous conseille dans la sélection du mix-dotations qui boostera vos revendeurs.

# LA FIDÉLISATION CLIENTS, C'EST L'ART D'INSCRIRE LA PERFORMANCE DANS LA DURÉE.



Une entreprise peut améliorer sa rentabilité de 25 à 85 % en augmentant son taux de fidélisation clients de 5 %.\*

\* Source : « L'effet loyauté » de Frederick F. Reichheld

## Fidélisation clients

La fidélisation pour une entreprise, c'est l'art de créer une relation durable avec sa clientèle. Elle contribue à entretenir un lien fort, un « effet de loyauté » qui consolide la position concurrentielle de l'entreprise et sa rentabilité. Bien souvent le prix n'est pas un facteur déterminant dans la perte d'un client mais c'est plutôt le manque de fidélisation et de relation sur le long terme qui en sont les causes.

Vous voulez entretenir une relation riche et forte avec vos clients basée sur la confiance et construire une véritable stratégie de fidélisation ?

Que ce soit pour dynamiser vos ventes, améliorer votre connaissance client ou transformer vos clients en ambassadeur de votre marque, le Groupe Chèque Déjeuner vous propose des solutions innovantes pour développer et pérenniser votre relation commerciale. Nous mettons à votre disposition des outils efficaces et fédérateurs qui valorisent vos clients, augmentent leur rentabilité et contribuent à leur satisfaction.

Les nouvelles technologies web mettent désormais les programmes de fidélisation à la portée de tous, de la petite entreprise à la grande enseigne. Elles simplifient la gestion des opérations pour les managers commerciaux tout en offrant une palette de possibilités quasi illimitée au service de la relation-client.



Le Groupe Chèque Déjeuner vous accompagne dans l'analyse de vos problématiques de relation-client et dans la mise en œuvre de vos programmes de fidélisation, de leur conception à la gestion des récompenses.

## NOTRE ACCOMPAGNEMENT CONTRIBUE À LA RÉUSSITE DE VOTRE PROJET

Depuis la définition de vos besoins jusqu'à la mise en œuvre de votre dispositif, notre équipe de spécialistes est à vos côtés pour mener à bien votre projet de stimulation et fidélisation.

### LES 5 ÉTAPES CLÉS DE NOTRE ACCOMPAGNEMENT POUR UNE GESTION DE PROJET FACILITÉE.



1

#### CONCEPTION DU PROJET

Nous échangeons pour définir au mieux le périmètre de votre projet, afin de concevoir les opérations adaptées à vos objectifs, à votre problématique et à vos cibles.

2

#### MISE EN PLACE

Nous vous accompagnons dans la phase de mise en place du dispositif, de la thématique et de la mécanique qui sauront fédérer les participants et créer l'adhésion de vos cibles.



3

#### PILOTAGE ET SUIVI DU DISPOSITIF

Nous mettons à votre disposition des outils de pilotage et de reporting vous permettant de suivre l'évolution de votre opération et de mesurer les performances de chaque participant en temps réel.

4

#### VALORISATION DE VOTRE ACTION

Nous vous accompagnons et vous proposons des outils de communication originaux et impactants pour animer votre campagne de stimulation : relances personnalisées, booster, e-mails, SMS, quizz,...



5

#### RÉCOMPENSE DES PARTICIPANTS

Nous proposons une large palette de récompenses valorisantes et faciles à gérer pour remercier et récompenser les participants : chèques et e-chèques-cadeaux, cartes cadeaux, coffrets cadeaux, E-Boutique cadeaux, ...tout pour satisfaire les envies de chacun !

# RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES

## UNE DÉMARCHE QUI A DU SENS

Aujourd'hui, en France, plus de la moitié\* des sociétés de 50 salariés ou plus déclarent s'impliquer dans la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise. Si le management environnemental est le domaine qui concentre le plus souvent les initiatives d'entreprises en matière de RSE, les aspects économiques, sociaux et sociétaux sont des éléments incontournables d'une démarche globale.

La RSE est, par de nombreux points, bénéfique aux entreprises qui la mettent en place. Ces bénéfices rejaillissent également sur toutes les parties prenantes. Que vous soyez engagé de manière volontaire ou non dans cette démarche, chacune de vos décisions, chacune de vos actions peut être analysée au travers du prisme de la RSE.

Aujourd'hui le Groupe Chèque Déjeuner s'appuie totalement et au quotidien sur cette démarche RSE.

*En choisissant un partenaire engagé dans cette démarche, vous faites le choix d'un partenaire qui n'est pas ce qu'il dit, mais ce qu'il fait.*

\*Source : Enquête Insee sur les entreprises et le développement durable. Réalisée fin 2011 - www.insee.fr

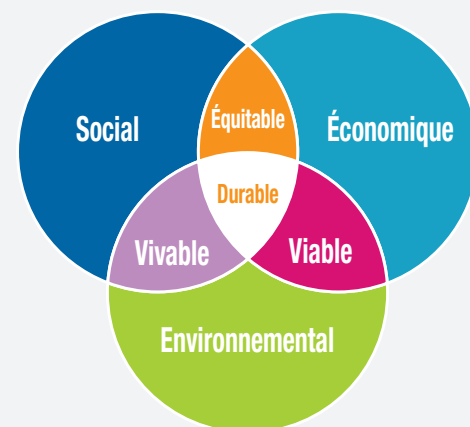
### NOS ENGAGEMENTS

Depuis sa création en 1964, le Groupe Chèque Déjeuner s'attache à démontrer qu'il est possible de réussir économiquement tout en entreprenant différemment.

En 2010, l'engagement dans la RSE s'est imposé comme une évidence. Le Groupe Chèque Déjeuner a été ainsi le 1<sup>er</sup> acteur de son marché à être évalué pour sa responsabilité sociétale. Cette initiative permet à chacun de nos clients d'affirmer son attachement aux valeurs responsables en s'engageant aux côtés d'un acteur reconnu en la matière.

L'existence d'une équipe RSE directement rattachée à la présidence du Groupe prouve l'importance que le Groupe Chèque Déjeuner accorde à cette démarche.

### La responsabilité sociétale



## Notre gouvernance

- **Statut coopératif** de Chèque Déjeuner®.
- **Système de gouvernance démocratique** selon le principe de droit de vote égalitaire « **1 homme = 1 voix** ».
- **Signature du Pacte Mondial des Nations Unies.**

## Nos responsabilités

### ÉCONOMIQUE

Le Groupe Chèque Déjeuner entretient des pratiques loyales avec ses partenaires et a pour objectif d'évoluer durablement avec ses clients.

*Ex : Volonté d'une chaîne de valeur responsable pour les produits titres français (certification PEFC 100%, label OFG-Origin France Garantie), concertation des fournisseurs...*

### SOCIALE

Le Groupe Chèque Déjeuner propose des conditions de travail propices à l'épanouissement professionnel et s'engage en faveur des droits de l'Homme.

*Ex : Bilan social individualisé, signataire de la charte de la diversité, challenge RSE pour sensibiliser les collaborateurs, stabilité des collaborateurs (faible « turnover »)...*

### ENVIRONNEMENTALE

Le Groupe Chèque Déjeuner poursuit son engagement en faveur de l'environnement.

*Ex : Certification ISO 14001, intégration de véhicules hybrides dans la flotte automobile, opération « Les mois verts » visant à réduire la production de titres papier, Bilan Carbone® réalisé pour toutes nos sociétés françaises...*

### SOCIÉTALE

Le Groupe Chèque Déjeuner développe son engagement citoyen à travers des actions concrètes.

*Ex : Opération « je déj', je donne », organisation de dons de sang en interne, soutien au handisport, fondation Groupe Chèque Déjeuner, signature de la Charte du Mécénat...*

[www.stimulation-et-fidelisation.com](http://www.stimulation-et-fidelisation.com)

Dpt. Stimulation **0 826 08 15 15**

0,15€ TTC/min

groupe  
chequedejeuner