

**MEM**

# **Augmentation des cotisations de la Carte PASS Standard et Premium**



**Direction marketing**  
Mise à jour Avril 2023

# CARTES PASS STANDARD ET PREMIUM

## Hausse du tarif des cotisations

### Augmenter les cotisations des Cartes PASS, pourquoi ?

#### Un contexte de hausse des coûts de prestations monétiques notamment lié à la Fraude

- ✓ Une évolution de la fraude sur le marché en 2022 où Carrefour Banque doit faire face à une augmentation des coûts de gestion pour renforcer son dispositif de sécurité.
- ✓ Des partenaires monétiques qui évoluent leurs coûts.

#### Des nouveaux services de financement proposés en 2022

- ✓ La carte PASS dans les standards des choix de paiement en magasin
- ✓ 2 nouvelles modalités de paiement en 10X et en 20X à crédit renouvelable proposées directement en caisse Carrefour lancées en novembre 2022 pour répondre aux besoins de nos clients.
- ✓ La disponibilité du paiement en 3X sans frais Carte PASS sur Carrefour.fr (juin 2021) et du paiement en report 3 mois lancé lors de la Black Friday en novembre 2022.

#### Une Carte PASS compétitive en 2022, à enrichir davantage sur l'année 2023

- ✓ Une offre boostée en 2022 avec plus de 40 offres PASS réservées en exclusivité aux porteurs de la Carte PASS contre 20 offres en 2021.
- ✓ Une Carte qui a vu son contenu s'enrichir en avantages de fidélité (une remise de "15% de primes fidélité" proposées depuis 2019, une offre de "3€ dès 60€ d'achats" lors des journées PASS) et qui n'a connu en 10 ans qu'une hausse en 2022 de 8 centimes de plus par mois (1€/an).



# CARTES PASS STANDARD ET PREMIUM

Des ambitions fortes de création de valeur pour l'année 2023

## Rebooster sur l'année l'offre Carte PASS

**Redynamiser la communication client et renforcer la notoriété des avantages PASS auprès de nos clients**

- ✓ Des avantages souvent méconnus. Carrefour Banque renforce son plan de communication pour rappeler les nombreux avantages de la carte PASS.

**Enrichir l'offre et la création de valeur de la Carte PASS pour répondre aux attentes des clients**

- ✓ Des ambitions fortes sur l'année 2023 pour faire évoluer l'offre, le contenu et la création de valeur de la carte PASS pour répondre aux attentes de nos clients : des remises sur des places de cinéma, des réductions sur des cartes cadeaux...et plein d'autres offres à venir.

**Optimiser la satisfaction de nos clients et améliorer la rétention**

- ✓ Améliorer l'expérience d'achat et d'utilisation de la Carte PASS pour garantir un niveau de satisfaction clients maximum et une optimisation du NPS (objectif : 70%)



# HAUSSE DES COTISATIONS DES CARTES PASS

## Augmentation tarifaire

Cotisation annuelle  
jusqu'au 2 AVRIL 2023

15 €



Hausse cotisation annuelle Carte PASS Standard  
**+3€ supplémentaires** soit **25 centimes de plus par mois**



18 €

55 €



Hausse de la cotisation annuelle Carte PASS Premium  
**+5€ supplémentaires** soit **42 centimes de plus par mois**



60 €

Cotisation annuelle  
Clients en portefeuille  
à compter du 3 AVRIL 2023

Nouveaux clients  
à compter du 18 AVRIL 2023

### CIBLE CLIENTS

- Nouveaux clients** application de la nouvelle cotisation à date de la souscription du contrat dès le 18 avril 2023
- Clients en portefeuille** application de la nouvelle cotisation à la date d'anniversaire du contrat
  - A compter du 3 avril 2023 : le nouveau tarif s'applique lors du prélèvement de la cotisation Carte PASS
  - NB : les prélèvements des cotisations d'avril sont décalés et seront prélevés en mai

# HAUSSE DES COTISATIONS DES CARTES PASS

## Dispositif de communication

### CLIENTS EN PORTEFEUILLE

D'un point de vue légal, les clients en portefeuille doivent être informés au minimum deux mois avant l'application du nouveau tarif.

Dispositif de communication par vague :

- Message dans le relevé de compte du mois de février
- Mise à disposition de la plaquette tarifaire dans l'espace client dans "Mes documents" et sur le site Carrefour Banque
- Emailing intégrant un lien vers la nouvelle plaquette tarifaire

**Afin de fluidifier le flux de sollicitations clients, un processus d'envoi par vague est mis en place** (détail de la mécanique de communication slide 10).

### NOUVEAUX CLIENTS

L'information sera disponible sur :

- La plaquette tarifaire
- Le leaflet Carte PASS
- Les affiches précisant le montant de la cotisation
- Le site Carrefour Banque

Approvisionnement des agences prévu en Mars

Le nouveau tarif sera appliqué sur les nouveaux contrats à la date effective de la hausse

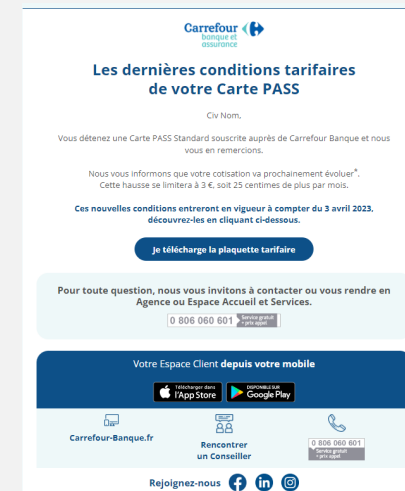
## Message relevé de compte



Ajout aux mentions légales du relevé\*: À compter du 3 avril 2023, les cotisations de la Carte PASS évolueront de 15 euros à 18 euros pour la Carte PASS Standard et de 55 euros à 60 euros pour la Carte PASS Premium.

Si vous refusez ces modifications, vous avez le droit de résilier immédiatement et sans frais le contrat de votre carte Pass en vous adressant au service client de Carrefour Banque avant la date d'application de ces nouvelles conditions tarifaires. Dans ce cas, vous continuerez à bénéficier des effets de votre contrat de crédit renouvelable auquel la carte Pass est rattachée.

## Emailing



# HAUSSE DES COTISATIONS CARTE PASS

## Emailing d'information préalable vague clients prélevés en juin

### Emailing

Date d'envoi : Mercredi 26 avril 2023

Type de courriel :

- Réglementaire

4 versions :

- Carte PASS Standard Optin Email
- Carte PASS Standard Opt out Email
- Carte PASS Premium Optin Email
- Carte PASS Premium Opt out Email

Objectif :

- informer les clients 2 mois avant l'augmentation du tarif de leur cotisation de la Carte PASS.

Cible :

- Clients prélevés de leur cotisation annuelle en Avril (prélèvement décalé en Mai)
- Clients prélevés en Mai à la date d'anniversaire contrat.

Volume : 101 867 Clients

**Carrefour**  
banque et assurance

### Les dernières conditions tarifaires de votre Carte PASS

Civ Nom,

Vous détenez une Carte PASS Premium souscrite auprès de Carrefour Banque et nous vous en remercions.

Nous vous informons que votre cotisation va prochainement évoluer\*. Cette hausse se limitera à 5 €, soit 42 centimes de plus par mois.

**Ces nouvelles conditions entreront en vigueur à compter du 3 avril 2023, découvrez-les en cliquant ci-dessous.**

[Je télécharge la plaquette tarifaire](#)

Pour toute question, nous vous invitons à contacter ou vous rendre en Agence ou Espace Accueil et Services.

0 806 060 601 Service gratuit + prix appel

Votre Espace Client depuis votre mobile

Télécharger dans l'App Store | DISPONIBLE SUR Google Play

Carrefour-Banque.fr | Rencontrer un Conseiller | 0 806 060 601 Service gratuit + prix appel

Rejoignez-nous [f](#) [in](#) [@](#)

**Carrefour**  
banque et assurance

### Les dernières conditions tarifaires de votre Carte PASS

Civ Nom,

Vous détenez une Carte PASS Standard souscrite auprès de Carrefour Banque et nous vous en remercions.

Nous vous informons que votre cotisation va prochainement évoluer\*. Cette hausse se limitera à 3 €, soit 25 centimes de plus par mois.

**Ces nouvelles conditions entreront en vigueur à compter du 3 avril 2023, découvrez-les en cliquant ci-dessous.**

[Je télécharge la plaquette tarifaire](#)

Pour toute question, nous vous invitons à contacter ou vous rendre en Agence ou Espace Accueil et Services.

0 806 060 601 Service gratuit + prix appel

Votre Espace Client depuis votre mobile

Télécharger dans l'App Store | DISPONIBLE SUR Google Play

Carrefour-Banque.fr | Rencontrer un Conseiller | 0 806 060 601 Service gratuit + prix appel

Rejoignez-nous [f](#) [in](#) [@](#)

# HAUSSE DES COTISATIONS CARTE PASS

## Emailing d'information préalable vague clients prélevés en juin

### Emailing

Date d'envoi : Mercredi 26 avril 2023

Type de courriel :

- Réglementaire

4 versions :

- Carte PASS Standard Optin Email
- Carte PASS Standard Opt out Email
- Carte PASS Premium Optin Email
- Carte PASS Premium Opt out Email

Objectif :

- informer les clients 2 mois avant l'augmentation du tarif de leur cotisation de la Carte PASS.

Cible :

- Clients prélevés de leur cotisation annuelle en Avril (prélèvement décalé en Mai)
- Clients prélevés en Mai à la date d'anniversaire contrat.

Volume : 101 867 Clients

**Carrefour**  
banque et assurance

### Les dernières conditions tarifaires de votre Carte PASS

Civ Nom,

Vous détenez une Carte PASS Standard souscrite auprès de Carrefour Banque et nous vous en remercions.

Nous vous informons que votre cotisation va prochainement évoluer\*.

Cette hausse se limitera à 3 €, soit 25 centimes de plus par mois.  
**Ces nouvelles conditions entreront en vigueur à compter du 3 avril 2023, découvrez-les en cliquant ci-dessous.**

[Je télécharge la plaquette tarifaire](#)

Pour rappel, la Carte PASS Mastercard, c'est toujours pour vous des solutions flexibles de paiement, d'avantages en magasins et d'offres exclusives.

Pour toute question, nous vous invitons à contacter ou vous rendre en Agence ou Espace Accueil et Services.

0 806 060 601 Service gratuit + prix appel

Votre Espace Client **depuis votre mobile**

Télécharger dans l'App Store | DISPONIBLE SUR Google Play

Carrefour-Banque.fr | Rencontrer un Conseiller | 0 806 060 601 Service gratuit + prix appel

Rejoignez-nous [f](#) [in](#) [@](#)

**Carrefour**  
banque et assurance

### Les dernières conditions tarifaires de votre Carte PASS

Civ Nom,

Vous détenez une Carte PASS Premium souscrite auprès de Carrefour Banque et nous vous en remercions.

Nous vous informons que votre cotisation va prochainement évoluer\*.  
Cette hausse se limitera à 5 €, soit 42 centimes de plus par mois.  
**Ces nouvelles conditions entreront en vigueur à compter du 3 avril 2023, découvrez-les en cliquant ci-dessous.**

[Je télécharge la plaquette tarifaire](#)

Pour rappel, la Carte PASS Mastercard, c'est toujours pour vous des solutions flexibles de paiement, d'avantages en magasins et d'offres exclusives.

Pour toute question, nous vous invitons à contacter ou vous rendre en Agence ou Espace Accueil et Services.

0 806 060 601 Service gratuit + prix appel

Votre Espace Client **depuis votre mobile**

Télécharger dans l'App Store | DISPONIBLE SUR Google Play

Carrefour-Banque.fr | Rencontrer un Conseiller | 0 806 060 601 Service gratuit + prix appel

Rejoignez-nous [f](#) [in](#) [@](#)

# DISPOSITIF DE COMMUNICATION CARTE PASS

## Des campagnes de communication présentant les avantages PASS

### En Janvier

- **Les newsletters Clients et Prospect** : des encarts sur les facilités de paiement et les Primes Fidélités
- **Les emails Journées PASS** : des encarts sur les Primes Fidélités, le choix du paiement, les caisses réservées et le paiement sans contact
- **L'email Offre Carte PASS et Carrefour Voyages** : un encart poussant les remises fidélités
- **Les emails Bon d'Achat Hamon** : es encarts sur les Primes Fidélités, le choix du paiement, les caisses réservées et les offres exclusives

Voici des exemples d'avantages présentés dans les emails du mois de janvier :

**Votre alliée au quotidien !**



**15 % de remise tous les jours avec les Primes Fidélité<sup>®</sup>**  
sur de nombreux produits du quotidien de marque Carrefour

**Le choix du paiement**  
au comptant ou à crédit renouvelable, chez tous les commerçants du réseau Mastercard, en France comme à l'étranger



**Les caisses réservées**  
pour faciliter vos achats

**Des offres exclusives**  
toute l'année, chez Carrefour et dans les enseignes partenaires

[Je redécouvre](#)

**Cumulez des euros !**

Réservez chez Carrefour Voyages avec votre Carte PASS et **cumulez jusqu'à 10 % sur votre compte Fidélité Carrefour<sup>®</sup>**.



### La Carte PASS, votre alliée au quotidien

N'oubliez pas les facilités de paiement disponibles grâce à la Carte PASS ! Payez en 3X sans intérêt<sup>®</sup> dès 50 € d'achats dans les magasins Carrefour, sur tous les rayons non alimentaires, directement en caisse en réglant avec votre Carte PASS. Vous pouvez aussi opter pour le report de paiement de 3 mois<sup>®</sup>.

[En savoir +](#)

### Une nouvelle année avec les Primes Fidélité !

Une nouvelle année avec les Primes Fidélité ! Commencez l'année sur les chapeaux de roues et cognez des euros, même pendant les soldes. Bénéficiez de - 15 % tous les jours<sup>®</sup> sur une large sélection de produits du quotidien de la marque Carrefour en réglant au comptant ou à crédit renouvelable avec votre Carte PASS.

[En savoir +](#)

### Profitez toujours de vos avantages liés à votre Carte PASS<sup>®</sup> :



**15 % de remise tous les jours avec les Primes Fidélité<sup>®</sup>**  
sur de nombreux produits du quotidien de marque Carrefour



**Le choix du paiement**  
au comptant ou à crédit renouvelable



**Les caisses réservées**  
pour faciliter vos achats



**Le paiement « sans contact »<sup>®</sup>**  
jusqu'à 50 € en caisse chez Carrefour



# DISPOSITIF DE COMMUNICATION CARTE PASS

## Des campagnes de communication présentant les avantages PASS

### En Février

- **Les newsletters Clients et Prospect** : un encart sur le Crédit Renouvelable PASS associé à la Carte PASS
- **Les emails Journées PASS** : des encarts sur les Primes Fidélités, le choix du paiement, les caisses réservées et le paiement sans contact
- **L'email Offre Carte PASS et Carmila** : un email poussant les réductions supplémentaires dans certains centre commerciaux
- **Les emails Bon d'Achat Hamon** : es encarts sur les Primes Fidélités, le choix du paiement, les caisses réservées et les offres exclusives
- **L'email Offre Exclusive en Hypermarché (Téfal)** : des encarts sur les Primes Fidélités, le choix du paiement et les caisses réservées
- **L'email Offre Carte PASS et Carrefour Voyages** : un encart poussant les remises fidélités

Voici des exemples d'avantages présentés dans les emails du mois de février :

**Cumulez des euros !**

Réglez votre réservation chez Carrefour Voyages avec votre Carte PASS<sup>®</sup> et cumulez une partie du montant de votre commande sur votre compte Fidélité Carrefour<sup>®</sup>.

**Profitez toujours de vos avantages liés à votre Carte PASS :**

 <p><b>Les options de paiement</b> Payez en 3X sans intérêt<sup>(1)</sup> dès 100 € et jusqu'à 3 000 €</p>	 <p><b>Des retraits sans frais</b> Retraits gratuits jusqu'à 900 € dans toute la zone euro</p>	 <p><b>Des garanties rassurantes</b> Des garanties d'assurance et garanties Voyages supplémentaires incluses</p>
--	---	---

**Vous avez un imprévu avant vos vacances ?**

Les vacances à la montagne approchent et vous avez déjà dépensé tout votre budget ?

Un imprévu peut arriver à tout moment !  
Pensez au Crédit Renouvelable PASS<sup>®</sup> associé à la Carte PASS<sup>®</sup>.

[En savoir +](#)

**MOI et ma Carte PASS**

**C'est entre vos mains !**

Vous souhaitez souscrire à la Carte PASS mais vous ne savez pas comment vous y prendre ?

On vous explique en 4 étapes comment faire !

[Je me lance](#)

**Profitez toujours de vos avantages liés à votre Carte PASS :**

 <p><b>15 % de remise Fidélité<sup>(2)</sup></b> sur une liste de produits les plus consommés par les familles.</p>	 <p><b>Des offres exclusives</b> toute l'année, chez Carrefour et dans les enseignes partenaires.</p>	 <p><b>Les caisses réservées</b> pour vos courses dans les hypermarchés Carrefour.</p>
--	--	---

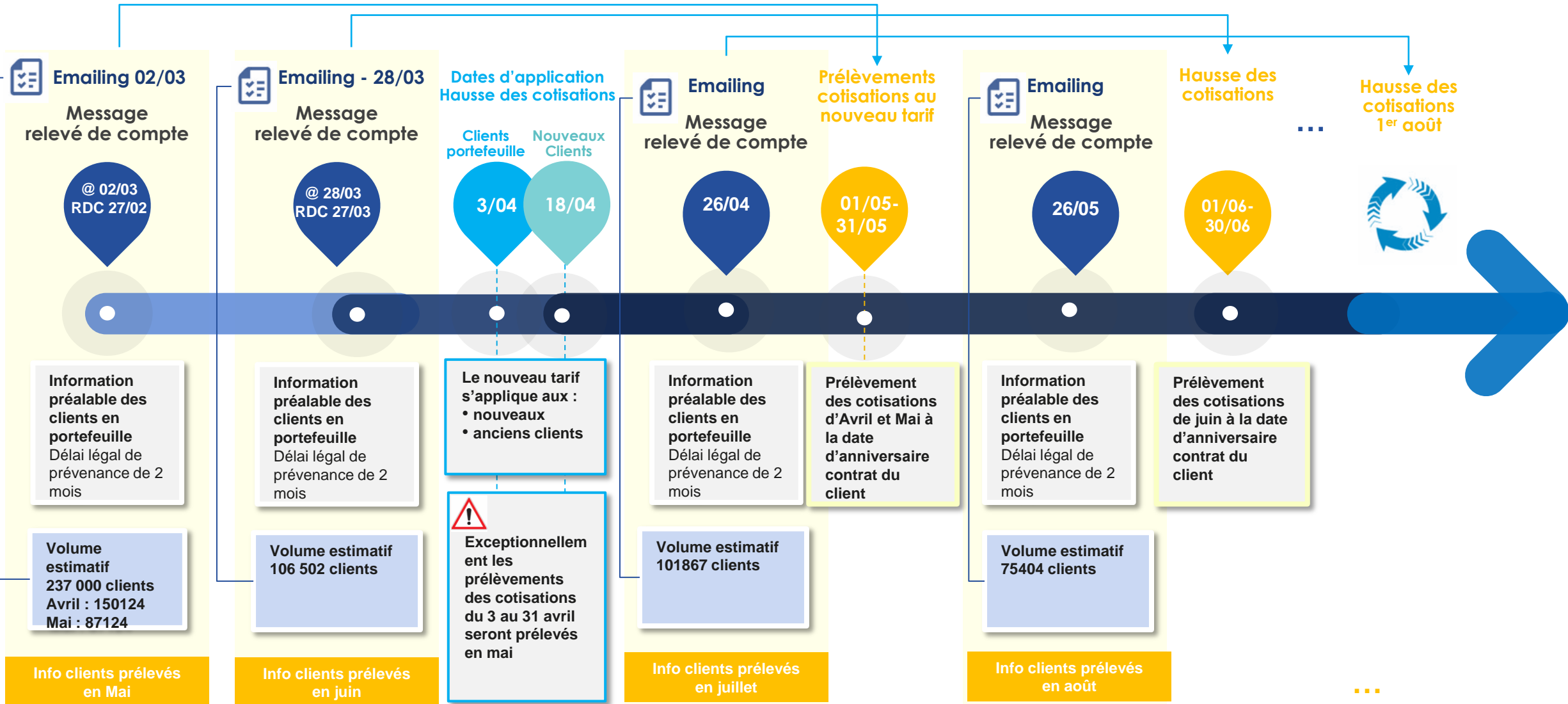
**Votre alliée au quotidien !**

 <p><b>15 % de remise tous les jours avec les Primes Fidélité<sup>(2)</sup></b> sur de nombreux produits du quotidien de marque Carrefour.</p>	 <p><b>Le choix du paiement</b> au comptant ou à crédit renouvelable, chez tous les commerçants du réseau Mastercard, en France comme à l'étranger.</p>
 <p><b>Les caisses réservées</b> pour faciliter vos achats.</p>	 <p><b>Des offres exclusives</b> toute l'année, chez Carrefour et dans les enseignes partenaires.</p>

[Je redécouvre](#)

# HAUSSE DES COTISATIONS DES CARTES PASS

Une communication par vague mensuelle pour réduire le flux de sollicitations des clients



— Anciens tarifs de cotisation jusqu'au 2 avril →

Nouveaux tarifs de cotisations à partir du 3 avril 2023 clients en portefeuille (A partir du 18 avril nouveaux clients) →

# LA CARTE PASS

## De nombreux avantages et solutions de paiement

### Avantages Fidélité IN

- L'accès à des caisses réservées en Hypermarché Carrefour
- La journée PASS de 3€ par tranche de 60€ d'achats
- Un avantage de fidélité très apprécié des clients : +5% supplémentaire sur les primes de fidélité Carrefour soit 15% de remise fidélité sur une sélection de produits
- Plus de 40 offres commerciales\* en 2022 :
  - Temps fort black Friday 20%,
  - Les ventes privées
  - Les soldes 20% supplémentaire sur les prix soldés,
  - L'anniversaire Carrefour avec de nombreuses promotions sur des produits
  - Les offres "foire au vin"
- Les remises de 0.75% d'achats chez Carrefour Voyages
- Offre cinéchéque 7.95€ (au lieu de 9.15€)

### Avantages OUT

- L'avantages d'une carte de paiement internationale à prix compétitif intégrant un vrai programme de fidélité
- Un tarif compétitif sur les paiements et les retraits hors zone Euro
- Une solution de paiement mobile à forte notoriété Apple Pay
- La garantie des achats contre la casse et le vol de 30 jours (cartes standard & premium)
- Le conseil juridique et pratique
- Les assurances et l'assistance Voyage
- 1 an d'extension de garantie (Standard) et 3 ans d'extension de garantie (Premium)

### Solutions de paiement

Des solutions de paiement pour tous les besoins :

En Hypermarché Carrefour :

- 3X sans frais
- Report 3 mois sans frais
- Le paiement en 10 ou en 20 fois à crédit renouvelable (nouveau 2022)
- Le crédit renouvelable pour rembourser en petites mensualités et à son rythme

Pour tous les autres achats et faire face aux imprévus (en OUT)

- Paiement à crédit renouvelable
- Virement du crédit directement sur le compte bancaire
- Le retrait à crédit renouvelable

# Nouvelle offre pérenne

## Cinéchèque



- ★ **CONTEXTE :**  
Carrefour Spectacle propose 1 offre pérenne cinéchèque aux clients détenteurs de la Carte PASS à un prix référentiel de **7,95€** à partir du 1er mars 2023.
- ★ **DATE DE L'OPÉRATION :**  
A partir du 1er mars 2023
- ★ **OFFRES :**  
Tarif exclusif des cinéchéques réservé aux porteurs de la carte PASS : **7,95€** au lieu de 9,15€
- ★ **OBJECTIFS :**  
Fidéliser nos clients Carte PASS
- ★ **CIBLE :**  
Clients PASS

Mise en marché Marketing Mars 2023

EXCLUSIVITÉ  
pass

À partir du 1<sup>er</sup> mars 2023

VOS CINÉCHÈQUES\* À  
**7,95€** au lieu de 9,15€

Votre séance  
à prix PASS

J'EN PROFITE

En Billetterie Carrefour Spectacles ou sur le site de Carrefour Spectacles en réglant au comptant avec la Carte PASS<sup>®</sup>

Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.  
\* Sur la Carte Carrefour PASS (carte membre) le montant de remboursement est le montant du paiement. Pour un paiement avec la Carte PASS (carte client) le montant du remboursement est le montant de la séance au moment de son utilisation. Délai de réclamation de 15 jours. Carte valide aux paiements en espèces et d'acceptation par Carrefour Banque. Les conditions générales en vigueur 2023/2023 s'appliquent de plein droit. Les modalités de la Carte Banque 3, Carrefour Banque, RCS 5187 518 225 518 2000, 01 42 15 10 (www.carrefour.fr) (©) Tous droits réservés aux clients de la Carte PASS et/ou ses dérivés.

carrefour-banque.fr



**Agence Banque :**  
Affiche A4 Pdf

**Pôle Service :**  
Affiche A4 Pdf



**Site :**  
LP offres PASS

**Appli :**  
Offres PASS du moment



Post Facebook  
Story Instagram



Pas d'email dédié

# Process en cas de sollicitation client sur la hausse de cotisation

## Etapes clés

1. Accéder au dossier client dans SICLID :
  - Contrôler l'identité du client
  - Vérifier si le client est bien impacté par la hausse selon son type de carte et sa date d'anniversaire contrat à vérifier sur le TCOT\*
2. Argumenter selon la sollicitation du client :
  - Comprendre la communication reçu\*\*
  - Comprendre la hausse du prix\*\*
  - Partager son insatisfaction\*\*
  - Demander un geste commercial\*\*
  - Demander la résiliation de la Carte PASS\*\*
4. Confirmer la hausse de la cotisation en privilégiant l'accroche de "25 centimes de plus par mois" pour la Standard soit 3€ par an ou "42 centimes de plus par mois" pour la Premium soit 5€ par an.
5. Rappeler les avantages Cartes PASS en capitalisant sur l'ArgufidPASS\*\*

*\*Pas à pas en annexe*

*\*\*Eléments de langage par cas d'usage slides 13 à 17*

# ÉLÉMENTS DE LANGAGE

## CAS d'USAGE : compréhension de l'email reçu et/ou message relevé de compte Cible FAMILLE/Gros paniers

**Demande** : Le client souhaite comprendre la communication reçue

### SCRIPT :

Carrefour banque bonjour, je suis « prénom » votre conseiller, que puis je faire pour vous ?

Afin de pouvoir accéder à votre dossier, pouvez vous me donner votre pièce d'identité (client face à face) m'indiquer votre nom, prénom et votre date de naissance (+ questions sécurité à distance) s'il vous plaît ?

Je vous remercie Mr/Mme XX,

#### **Si j'ai bien compris, vous avez reçu un message vous indiquant une augmentation de votre cotisation Carte PASS ?**

Tout d'abord, vous êtes titulaire d'une Carte PASS et nous vous remercions pour votre confiance.

Effectivement, nous vous avons informé par email et sur votre relevé de compte de l'augmentation de la cotisation de votre Carte PASS.

Je vous confirme que cette décision prendra effet lors du prélèvement annuel de votre prochaine cotisation le XX/XX/XX

Sachez que nous avons décidé de limiter cette hausse à 3€ soit 25 centimes de plus par mois (Standard) 5€ soit 42 centimes de plus par mois (Premium).

**Rebondir sur l'ArgufidPASS** : Dès 60€ d'achats, Carrefour reverse 3€ sur votre compte fidélité.

Je vous propose une simulation pour vous démontrer les avantages acquis sur l'année précédente.

Carrefour Banque a à cœur d'enrichir le contenu de l'offre PASS pour vous faire bénéficier d'avantages supplémentaires. Sachez que nos équipes marketing travaillent actuellement sur de nouvelles offres à vous proposer très prochainement sur l'année 2023 (des remises sur des places de cinéma, des réductions sur des cartes cadeaux...).

Ai-je bien répondu à votre demande ? Avez-vous d'autres questions?

Carrefour banque vous remercie de votre appel (si à distance), je vous souhaite une excellente journée.

Au revoir Mr/Mme XX

# ÉLÉMENTS DE LANGAGE

## CAS d'USAGE : compréhension de l'email et/ou message relevé de compte reçu

### Cible SENIORS / Petits paniers

**Demande** : Le client souhaite comprendre la communication reçue

#### SCRIPT :

Carrefour banque bonjour, je suis « prénom » votre conseiller, que puis je faire pour vous ?

Afin de pouvoir accéder à votre dossier, pouvez vous me donner votre pièce d'identité (client face à face) m'indiquer votre nom, prénom et votre date de naissance (+ questions sécurité à distance) s'il vous plaît?

Je vous remercie Mr/Mme XX,

#### **Si j'ai bien compris, vous avez reçu un message vous indiquant une augmentation de votre cotisation Carte PASS ?**

Tout d'abord, vous êtes titulaire d'une Carte PASS et nous vous remercions pour votre confiance.

Effectivement, nous vous avons informé par email et via votre relevé de compte de l'augmentation de la cotisation de votre Carte PASS.

Je vous confirme que cette décision prendra effet lors du prélèvement annuel de votre prochaine cotisation le XX/XX/XX

Sachez que nous avons décidé de limiter cette hausse à 3€ soit 25 centimes de plus par mois (Standard) 5€ soit 42 centimes de plus par mois.

**Privilégier l'offre de 15%** : Dès 20€ d'achats sur les produits éligibles bénéficiez de 15% de remises soit 3€ reversés sur votre compte de fidélité.

Sachez qu'en plus avec la Carte PASS vous bénéficiez de 50% d'avantages en plus sur vos primes fidélités.

N'oubliez pas que dès 60€ d'achats lors de la journée PASS vous pouvez bénéficier de 3€. Je vous propose de vous faire une simulation pour vous démontrer les avantages acquis l'année précédente ou que vous auriez pu obtenir (via l'ArguFidPASS).

Carrefour Banque a à cœur d'enrichir le contenu de l'offre PASS pour vous faire bénéficier d'avantages supplémentaires. Sachez que nos équipes marketing travaillent actuellement sur de nouvelles offres à vous proposer très prochainement sur l'année 2023 (des remises sur des places de cinéma, des réductions sur des cartes cadeaux...).

D'ailleurs n'hésitez pas à nous faire part de vos attentes pour enrichir le contenu de la carte PASS.

Ai-je bien répondu à votre demande ? Avez-vous d'autres questions?

Carrefour banque vous remercie de votre appel (si à distance), je vous souhaite une excellente journée.

Au revoir Mr/Mme XX

# ÉLÉMENTS DE LANGAGE

## CAS d'USAGE : compréhension de la hausse du tarif de la cotisation de la Carte PASS

**Demande** : Le client souhaite comprendre la hausse de cotisation de sa Carte PASS

### SCRIPT :

Carrefour banque bonjour, je suis « prénom » votre conseiller, que puis je faire pour vous?

Afin de pouvoir accéder à votre dossier, pouvez vous m'indiquer votre nom, prénom et votre date de naissance s'il vous plaît?

Je vous remercie Mr/Mme XX,

**Si j'ai bien compris, vous avez reçu un message vous indiquant une augmentation de votre cotisation Carte PASS et vous souhaitez savoir pourquoi nous augmentons le prix de notre cotisation ?** Vous êtes titulaire d'une Carte PASS et nous vous remercions pour votre confiance.

Je vous confirme effectivement que cette décision prendra effet lors du prélèvement annuel de votre prochaine cotisation

Notre Carte PASS, a vu son contenu s'enrichir en avantages de fidélité d'année en année. En 2022, plus de 40 offres\* de réductions exclusives vous ont été proposées par rapport à 2021 où nous vous en avons proposé 20. De plus, il vous est dorénavant possible de payer vos achats en 10 fois et en 20 fois directement en caisse et en 3 fois sans frais et report 3 mois directement sur le site Carrefour.fr ce qui nous amène cette année à devoir réévaluer notre cotisation de seulement 3€ soit 25 centimes de plus par mois (ou 5€ soit 42 centimes de plus par mois pour la Premium).

### Mettre en avant les avantages

**L'ArgufidPASS** : Dès 60€ d'achats, Carrefour reverse 3€ sur votre fidélité, ces 3€ sont ensuite déductibles des prochaines courses.

Je vous propose de faire une simulation pour vous démontrer les avantages acquis sur l'année précédente grâce à la Carte PASS.

**L'offre des 15%** : Dès 20€ d'achats sur les produits éligibles, bénéficiez de 15% de remises soit 3€ reversés sur votre compte de fidélité.

Sachez qu'en plus avec la Carte PASS vous bénéficiez de 50% d'avantages en plus sur vos primes fidélités.

Nous avons pour l'année 2023 à cœur d'enrichir le contenu de l'offre PASS pour vous faire bénéficier de nouveaux services et avantages supplémentaires et nos équipes marketing travaillent actuellement sur de nouvelles offres à vous proposer très prochainement (des remises sur des places de cinéma, des réductions sur des cartes cadeaux...).

Ai-je bien répondu à votre demande ? Avez-vous d'autres questions?

Carrefour banque vous remercie de votre appel, je vous souhaite une excellente journée.

Au revoir Mr/Mme XX

\*Synthèse des principales offres en annexe



# ÉLÉMENTS DE LANGAGE

## CAS d'USAGE : Insatisfaction client lié à la hausse de cotisation Carte PASS

**Demande** : Le client souhaite partager son insatisfaction lié à la décision d'augmenter la cotisation de sa Carte PASS

### SCRIPT :

Carrefour banque bonjour, je suis « prénom » votre conseiller, que puis je faire pour vous?  
Afin de pouvoir accéder à votre dossier, pouvez vous m'indiquer votre nom, prénom et votre date de naissance s'il vous plaît?

Je vous remercie Mr/Mme **XX**,

**Si j'ai bien compris, vous n'êtes pas satisfait car vous avez une Carte PASS et vous n'êtes pas d'accord avec la hausse de votre cotisation ?**

Vous êtes titulaire d'une Carte PASS et tout d'abord, nous vous remercions pour votre confiance.

Je vous confirme effectivement que cette décision prendra effet lors du prélèvement annuel de votre prochaine cotisation le **XX/XX/XX**

Je comprends votre mécontentement mais sachez que nous avons décidé de limiter cette hausse à **3€ (5€ si Premium)** ce qui représente **25 centimes** de plus par mois (**ou que 42 centimes si Premium**).

Notre Carte PASS, a vu son contenu s'enrichir en avantages de fidélité d'année en année. En 2022, plus de 40 offres\* exclusives vous ont été proposées par rapport à 2021 où nous vous en avons proposé 20. De plus, il vous est dorénavant possible de payer vos achats en 10 fois et en 20 fois directement en caisse et en 3 fois sans frais et report 3 mois directement sur le site Carrefour.fr ce qui nous amène cette année à devoir réévaluer notre cotisation

#### Mettre en avant les avantages

**L'ArgufidPASS** : Dès 60€ d'achats, Carrefour reverse 3€ sur votre fidélité, ces 3€ sont ensuite déductibles des prochaines courses.  
Je vous propose de faire une simulation pour vous démontrer les avantages acquis sur l'année précédente grâce à la Carte PASS.

**L'offre des 15%** : Dès 20€ d'achats sur les produits éligibles, bénéficiez de 15% de remises soit 3€ reversés sur votre compte de fidélité.  
Sachez qu'en plus avec la Carte PASS vous bénéficiez de 50% d'avantages en plus sur vos primes fidélités.

Nous avons pour l'année 2023 à cœur d'enrichir le contenu de l'offre PASS pour vous faire bénéficier de nouveaux services et avantages supplémentaires et nos équipes marketing travaillent actuellement sur de nouvelles offres à vous proposer très prochainement (des remises sur des places de cinéma, des réductions sur des cartes cadeaux...).

Ai-je répondu à votre besoin ?

Carrefour banque vous remercie de votre appel, je vous souhaite une excellente journée.

Au revoir Mr/Mme **XX**

# ÉLÉMENTS DE LANGAGE

## CAS d'USAGE : Résiliation Carte PASS

**Demande :** Le client souhaite résilier sa Carte PASS

### SCRIPT :

Carrefour banque bonjour, je suis « prénom » votre conseiller, que puis je faire pour vous?

Afin de pouvoir accéder à votre dossier, pouvez vous m'indiquer votre nom, prénom et votre date de naissance s'il vous plaît? Je vous remercie Mr/Mme XX,

**Si j'ai bien compris, vous n'êtes pas satisfait de la hausse de votre cotisation Carte PASS et vous souhaitez résilier ?**

Vous êtes titulaire d'une Carte PASS et tout d'abord, nous vous remercions pour votre confiance.

Je vous confirme effectivement que cette hausse prendra effet lors du prélèvement annuel de votre prochaine cotisation le XX/XX/XX

Je comprends votre mécontentement mais sachez que nous avons décidé de limiter cette hausse à 3€ (5€ si Premium) ce qui représente 25 centimes de plus par mois (ou que 42 centimes si Premium). Ces 3€ sont facilement amortis lors de la journée PASS du jour du magasin ou grâce aux avantages que nous proposons.

### Mettre en avant les avantages :

**L'ArgufidPASS :** Dès 60€ d'achats, Carrefour reverse 3€ sur votre fidélité, ces 3€ sont ensuite déductibles des prochaines courses.

Je vous propose de faire une simulation pour vous démontrer les avantages acquis sur l'année précédente grâce à la Carte PASS.

**L'offre des 15% :** Dès 20€ d'achats sur les produits éligibles, bénéficiez de 15% de remises soit 3€ reversés sur votre compte de fidélité.

Sachez qu'en plus avec la Carte PASS vous bénéficiez de 50% d'avantages en plus sur vos primes fidélités.

**Les offres exclusives :** En 2022, plus de 40 offres\* de réductions exclusives vous ont été proposées au lieu de 20 proposés en 2021, de plus, il vous est dorénavant possible de payer vos achats en 10 fois et en 20 fois directement en caisse et en 3 fois sans frais et report 3 mois directement sur le site Carrefour.fr.

**Les offres de financement et avantages OUT** (si le client ne réalise pas ses courses chez Carrefour)

**Nouveautés à venir :** Nos équipes travaillent actuellement sur de nouvelles offres à vous proposer très prochainement sur l'année 2023 (remises sur des places de cinéma, réductions sur des cartes cadeaux...).

Sachez que vous avez la possibilité à tout moment de refuser cette augmentation et de résilier sans frais votre carte PASS, mais nous souhaitons toujours vous compter parmi nos clients, c'est pour celà, qu'à titre exceptionnel, je vous propose un bon d'achat de 3€ ou 5€.\*

Ai-je répondu à votre besoin ? Carrefour banque vous remercie de votre appel, je vous souhaite une excellente jour

Au revoir Mr/Mme XX

*\*Bon d'achat de 3€ ou 5€ à n'utiliser qu'en dernier recours*

# HAUSSE DES COTISATION DE LA CARTE PASS

## Point d'attention / Consignes



### Pré-requis en cas d'insatisfaction client :

- Rappeler les nombreux avantages de la Carte PASS
- Capitaliser sur l'ArgufidPASS pour **démontrer** que ces avantages **couvrent le montant de la hausse et de la cotisation.**

### Cas des résiliations :

- Si le client malgré l'échange souhaite résilier sa Carte PASS, favoriser en dernier recours pour retenir le client la proposition d'un :
  - "bon d'achat de 3€ dès 3€ d'achat" pour la Carte PASS Standard
  - "bon d'achat de 5€ dès 5€ d'achat" pour la Carte PASS Premium
- **ATTENTION** : Si le client n'émet pas la volonté de résilier, le geste commercial ne doit pas être proposé.

### Bon d'achat envoyé par la direction marketing - BI par email au client

(process détaillé slide suivante)

**Si le client à besoin d'un délai de réflexion, il peut contacter le service de rétention ultérieurement du lundi au samedi de 9H à 19h au 0 806 060 601 (serveur vocal dites "résiliation carte PASS)**

Une carte avec un programme de Fidélité Carrefour inclus

Avec ma Carte PASS rattachée à mon compte Fidélité Carrefour

TOUS LES JOURS<sup>(6)</sup>

**-15%** tous les jours sur une liste de produits les plus consommés par les familles



Une carte avec des avantages Mastercard<sup>®</sup> même à l'étranger

BÉNÉFICIEZ JUSQU'À 20% DE CASHBACK SUR VOS ACHATS dans le monde entier avec le programme Mastercard Travel Rewards<sup>®</sup>

Mastercard Travel Rewards vous propose l'accès à de nombreuses offres de cashback lorsque vous voyagez ou faites des achats à l'étranger.

Il vous suffit de payer un achat éligible, avec votre Carte PASS, chez les commerçants participants en magasin pour recevoir votre cashback sous la forme d'un crédit sur votre compte bancaire.

Découvrez les enseignes partenaires : <https://mtr.mastercardservices.com>



**3€ tous les 60€ d'achats lors de la Journée PASS<sup>(5)</sup>**  
de mon hypermarché Carrefour





# ANNEXES

# Outil Conseillers Crysalid

## Pas à pas parcours cotisation Carte PASS

1. En SAVE, taper TCOT en enchaînement + Entrée

**Crysalid** User-ID : MANCERI Env. : PS2P

SAV105 Ecran bloqué : Pas de compétence SAV

EF=EFFACE 09=ZOOM 13=IDEN 14=COMP 15=BUDG 16=ECOU 17=SIMU >>

Enchaînement: Code Transaction: **TCOT** Le 10/02/23

APRES-VENTE PERMANENT

Sté 264 264 N°Dos [REDACTED] 1 1 00 B N°Clas 122000054357 N°Aut  
 Pdt: CB7 520 CB3 S S Options II E-BILL: O Vdr: 264 7027949  
 Ag.Fint: 122 LES ULIS Cial: 400 S2P SIEGE  
 Ag.APV : 401 SRC Gcli: 550 RECOUVREMENT GROUPE 5  
 S1: MME [REDACTED] Né: 16/12/1983 Dom:  
 S2: MR [REDACTED] Né: 25/12/1975  
 Rue: 30 AVENUE SAINT LAURENT Compl:  
 Cpt 91400 Vil ORSAY Bdi ORSAY

Mod BIC CER finançable Position: ENC ASM:  
 IBAN Titulaire

2. Visualisation du masque TCOT avec le montant de la cotisation et date de prélèvement

**Crysalid** User-ID : MANCERI Env. : PS2P

TCOT57 Sélectionner une carte par PF9

EF=EFFACE 09=VALID

TARIFS DE COTISATION

Enchaînement: Code Transaction: [REDACTED] Le: 10/02/23

Sté 264 N°Dos [REDACTED] 1 1 00 Vdr 264 7027949 CARREFOUR LES ULIS  
 finançable Pos ENC Pdt CB7 SC gestion 520

1 MME [REDACTED] Né le 16/12/1983 Csp 67 Situation OK  
 2 MR [REDACTED] Né le 25/12/1975 Csp 80 Situation OK

Rue [REDACTED] Compl  
 Cpt [REDACTED] Vil [REDACTED] Bdi ORSAY

<----- CARTES ----->				<----- TARIFS ----->					
N°de carte	Typ	T Etat	Expire	Tar	TxRed	McCotis	D.Cot	D.Mod	Canal
[REDACTED]	CB	1	OK	05/23	P	000	15,00	20/06/23	20/06/22
[REDACTED]	CB	2	OK	05/23	P	000	15,00	20/06/23	20/06/22

# ArgufidPass

## Exemple de simulation porteur PASS avec gros paniers d'achats

Vous avez la carte PASS, découvrez ce que vous avez gagné durant les 12 derniers mois



Journées PASS

**144.00 €**

Avec vos achats durant les journées PASS, vous avez bénéficié de **144.00 €** cumulés sur les 12 derniers mois !

[Plus d'infos sur les journées PASS](#)

### PRIMES FIDÉLITE

#### Primes fidélité

Vous n'êtes pas inscrit au programme de primes fidélité

Saviez-vous qu'en moyenne un client ayant la carte PASS et inscrit à toutes les primes fidélité bénéficie de **35.8 €** cumulés au total sur 12 mois !

Alors n'attendez plus et inscrivez vous dès maintenant en accédant à votre espace client [carrefour.fr](http://carrefour.fr) pour bénéficier de ces avantages !

[Je me connecte](#)

# Opérations 2021

## Rappel des principales opérations

### Opérations commerciales :

- ✓ **Offre parrainage Carte PASS** : 20€ en BA pour le parrain et 20€ pour le filleul ( valable pour la standard et la premium ).
- ✓ **Opération conquête Carte PASS - Coupon de caisse ( Février )** : BA de 20€ suite à la 1ère utilisation de la Carte PASS à comptant ou à crédit ( valable pour la standard et la premium ).
- ✓ **Opération conquête Carte PASS ( Juin )** : BA de 15€ pour la Carte standard et 55€ pour la carte premium suite à la première utilisation de la Carte PASS au comptant ou à crédit.
- ✓ **Opération conquête Carte PASS ( Mars )** : BA 30€ suite à la première utilisation de la Carte PASS à comptant ou à crédit ( valable pour la standard, premium et montée en gamme ).
- ✓ **Offre croisée Carma / Banque ( Octobre )** : pour les clients ayant souscrit une assurance scolaire, BA de 15€ pour la carte standard suite à la première utilisation de la Carte PASS à comptant ou à crédit.
- ✓ **Offre conquête et montée en gamme Carte PASS ( Décembre )** : BA 20€ suite à la première utilisation de la Carte PASS à comptant ou à crédit ( valable pour la carte standard, premium et montée en gamme ).
- ✓ **Les offres Carrefour Banque Black Friday - Offre conquête Carte PASS ( Novembre )** : BA de 15€ suite à la première utilisation de la Carte PASS à comptant ou à crédit ( valable pour une standard, premium ou montée en gamme ).
- ✓ **Le mois Carrefour - Opération conquête Carte PASS - Anniversaire Carrefour ( Septembre )** : BA de 14€ pour la carte standard et 45€ pour la carte premium suite à la première utilisation de la Carte PASS à comptant ou à crédit.
- ✓ **Opération conquête et montée en gamme ( Janvier )** : BA de 15€ suite à la première utilisation de la Carte PASS à comptant ou à crédit ( valable pour les standards et premiums ).



# Opérations 2021

## Rappel des principales opérations

### Voyages

- ✓ **Les 10 jours Carrefour Voyages ( Mars )** : 10 à 18% de remise immédiate sur 5 destinations réservées aux clients Carte PASS.
- ✓ **Offre exclusive Black Friday ( Novembre )** : avant-première réservée aux clients Carte PASS sur 3 destinations.
- ✓ **Opération Voyages avant-première Ski ( Janvier )** : jusqu'à 40% de réduction sur un séjour à la neige parmi 3 résidences au choix

### Spectacles

- ✓ **Tournée POP LEGENDS ( Novembre )** : -40% sur la tournée POP LEGENDS sur les catégories Or, 1 et 2.
- ✓ **Offre l'Héritage Goldman ( Septembre )** : 40% de remise immédiate sur toutes les dates de la tournée L'Héritage Goldman.
- ✓ **Offre exclusive MESSMER / LIGHTS IN THE DARK ( Novembre )** : 35% de remise immédiate pour MESSMER et 50% de remise immédiate pour Lights in the Dark.
- ✓ **Offre exclusive PASS N'oubliez pas les paroles ( Mars )** : jusqu'à 10% de remise sur la tournée du concert "N'oubliez pas les paroles".
- ✓ **Offre exclusive PASS ONE NIGHT OF QUEEN ( Septembre )** : 40% de remise sur toutes les dates de la tournée 2021 "One night of Queen".
- ✓ **Offre Queen Symphonic / Harry Potter / Les choristes ( Octobre )** : -40% sur les 3 spectacles.

# Opérations 2021

## Rappel des principales opérations

### Fidélité

- ✓ **Offre exclusive PASS Vinyles** ( *Janvier* ) : 10% de remise fidélité sur tous les vinyles pour tout paiement avec la Carte PASS au comptant ou à crédit renouvelable.
- ✓ **Opération Ventes Privées textile** ( *Décembre* ) : abondement supplémentaire de 20% sur le rayon textile pendant la vente privée pour nos porteurs Carte PASS.
- ✓ **Offre exclusive Enceinte JBL Flip 5** ( *Novembre* ) : avant-première dédiée porteurs PASS : 30€ de remise immédiate sur les enceintes JBL Flip 5.
- ✓ **Offre exclusive Cocotte STAUB** ( *Octobre* ) : 2900 pièces à un tarif préférentiel de 149€ au lieu de 359€ en remise immédiate.
- ✓ **Offre exclusive Potager City** ( *Septembre* ) : 1 code = 3 promos avec le code "potager-banque".
- ✓ **Offre exclusive PASS Sabatier** ( *Mars* ) : remise sur les ustensils de cuisine ( planche à découper, couteaux, bloc de couteaux ).
- ✓ **Offre Funko Pop** ( *Mars* ) : 10% de remise fidélité sur toutes les figurines Funko Pop.

# ÉLÉMENTS DE LANGAGE

## Synthèse des scripts conseillers par cas d'usage

#	Cas d'usage / Cibles	Éléments de langages
1	<p>Le client souhaite comprendre la communication reçue</p> <p>Cible FAMILLE Gros Paniers</p>	<p>Si j'ai bien compris, vous avez reçu un message vous indiquant une augmentation de votre cotisation Carte PASS ? Effectivement, nous vous avons informé par email et sur votre relevé de compte de l'augmentation de la cotisation de votre Carte PASS. Je vous confirme que cette décision prendra effet lors du prélèvement annuel de votre prochaine cotisation le <b>XX/XX/XX</b>. Sachez que nous avons décidé de limiter cette hausse à 3€ soit 25 centimes de plus par mois (Standard) 5€ soit 42 centimes de plus par mois (Premium) .</p> <p><b>Rebondir sur l'offre des journées PASS</b> : Dès 60€ d'achats, Carrefour reverse 3€ sur votre fidélité, ces 3€ sont ensuite déductibles des prochaines courses. Je vous propose une simulation pour vous indiquer combien vous auriez pu gagner si vous aviez réalisé vos achats ce jour de la semaine.</p> <p>=&gt; <b>Basculer sur l'argumentaire ArguFidPASS et démontrer au client en cas de résiliation le montant de réduction perdu</b></p>
2	<p>Le client souhaite comprendre la communication reçue</p> <p>Cible SENIOR Petits Paniers</p>	<p>Si j'ai bien compris, vous avez reçu un message vous indiquant une augmentation de votre cotisation Carte PASS ? Effectivement, nous vous avons informé par <b>email et via votre relevé de compte</b> de l'augmentation de la cotisation de votre Carte PASS. Je vous confirme que cette décision prendra effet lors du prélèvement annuel de votre prochaine cotisation le <b>XX/XX/XX</b>. Sachez que nous avons décidé de limiter cette hausse à <b>3€ soit 25 centimes de plus par mois (Standard) 5€ soit 42 centimes de plus par mois.</b></p> <p><b>Privilégier l'offre des 15%</b> : Dès 20€ d'achats sur la liste de produits bénéficiant des 15% de remises, obtenez 3€ reversés sur votre compte de fidélité. Ces 3€ seront ensuite déductibles de vos prochaines courses. Vous pouvez également bénéficier des 3€ dès 60€ d'achats lors de la journée PASS de votre magasin.</p> <p>Je vous propose une simulation pour vous indiquer combien vous auriez pu gagner si vous aviez réalisé vos achats ce jour de la semaine.</p> <p>=&gt; <b>Basculer sur l'argumentaire ArguFidPASS et démontrer au client en cas de résiliation le montant de réduction perdu</b></p>
3	<p>Le client souhaite comprendre la communication reçue lui indiquant que sa cotisation d'Avril sera prélevée en Mai</p>	<p>Votre cotisation d'avril sera exceptionnellement prélevée en Mai pour respecter le délai de réflexion de 2 mois réglementaire lié au droit de refus.</p> <p>Sachez que nous avons décidé de limiter cette hausse à 3€ soit 25 centimes de plus par mois (Standard) 5€ soit 42 centimes de plus par mois.</p>

# ÉLÉMENTS DE LANGAGE

## Synthèse des scripts conseillers par cas d'usage

#	Cas d'usage / Cibles	Éléments de langages
4	Le client souhaite comprendre la hausse de cotisation de sa Carte PASS	<p>Notre Carte PASS, a vu son contenu s'enrichir en avantages de fidélité d'année en année. En 2022, une trentaine d'offres de réductions exclusives vous ont été proposées, de plus, il vous est dorénavant possible de payer vos achats en 10 fois et en 20 fois directement en caisse et en 3 fois sans frais et report 3 mois directement sur le site Carrefour.fr. Sachez que depuis 2013, la cotisation n'a connu en 10 ans qu'une augmentation de moins de 9 centimes par mois, ce qui nous amène cette année à devoir augmenter la cotisation.</p> <p>Nous avons pour l'année 2023 à cœur d'enrichir le contenu de l'offre PASS pour vous faire bénéficier de nouveaux services et avantages supplémentaires et nos équipes marketing travaillent actuellement sur de nouvelles offres à vous proposer très prochainement <a href="#">citer des exemples d'offres en cours : des réductions sur des places de cinéma, des réductions sur des cartes cadeaux...</a></p> <p>Sachez que cette hausse est limitée à <b>3€ soit 25 centimes par mois (ou 5€ soit 42 centimes pour la Premium)</b>.</p> <p>Ces 3€ sont rapidement amortis si vous réalisez vos courses lors de la journée PASS du <a href="#">jour du magasin</a>. Dès 60€ d'achats, Carrefour, vous reverse 3€ sur votre fidélité, ces 3€ sont ensuite déductibles de vos courses. La Carte PASS est une carte qui vous offre également 15% de réduction sur une liste de produits Carrefour, dès 20€ d'achats sur ces produits bénéficiez de 3€ déductible de vos prochaines courses.</p>
5	Le client souhaite partager son insatisfaction lié à la décision d'augmenter la cotisation de sa Carte PASS	<p>Si j'ai bien compris, vous avez reçu un message vous indiquant une augmentation de votre cotisation Carte PASS ?</p> <p>Effectivement, nous vous avons informé par <a href="#">email et via votre relevé de compte</a> de l'augmentation de la cotisation de votre Carte PASS.</p> <p>Je vous confirme que cette décision prendra effet lors du prélèvement annuel de votre prochaine cotisation le <b>XX/XX/XX</b></p> <p>Sachez que nous avons décidé de limiter cette hausse à <b>3€ soit 25 centimes de plus par mois (Standard) 5€ soit 42 centimes de plus par mois</b>.</p> <p><b>Privilégier l'offre des 15%</b> : Dès 20€ d'achats sur la liste de produits bénéficiant des 15% de remises, obtenez 3€ reversés sur votre compte de fidélité. Ces 3€ seront ensuite déductibles de vos prochaines courses. Vous pouvez également bénéficier des 3€ dès 60€ d'achats lors de la journée PASS de votre magasin.</p> <p>Je vous propose une simulation pour vous indiquer combien vous auriez pu gagner si vous aviez réalisé vos achats ce jour de la semaine. =&gt; <a href="#">Basculer sur l'argumentaire ArguFidPASS</a></p>

# ÉLÉMENTS DE LANGAGE

## Synthèse des scripts conseillers par cas d'usage

#	Cas d'usage	Éléments de langages
6	Le client souhaite un geste commercial	<p>Je comprends votre mécontentement mais sachez que nous avons décidé de limiter cette hausse à <b>3€ (5€ si Premium)</b> ce qui représente <b>25 centimes (ou 42 centimes si Premium)</b> par mois. Sachez que ces 3€ sont facilement amortis lors de la journée PASS du <b>jour du magasin</b>. Il vous suffit de réaliser un achat de 60€ pour bénéficier de 3€ déductibles de vos prochaines courses. D'ailleurs, je vous propose une simulation pour vous indiquer combien vous auriez pu gagner si vous aviez réalisé vos achats ce jour de la semaine. =&gt; <a href="#">Basculer sur l'argumentaire ArguFidPASS</a>. S'il vous est difficile de réaliser vos courses à cette date, vous bénéficiez également de l'offre de 15% sur une liste de produits Carrefour. Dès 20€ d'achats de cette liste, bénéficiez de 3€ reversés et réutilisables lors de vos prochains achats.</p> <p>Notre Carte PASS, a vu son contenu s'enrichir en avantages de fidélité, en 2022, une trentaine d'offres de réductions exclusives vous ont été proposées, de plus, il vous est dorénavant possible de payer vos achats en 10 fois et en 20 fois directement en caisse et en 3 fois sans frais et report 3 mois directement sur le site Carrefour.fr.</p> <p>De plus, nous avons pour l'année 2023 à cœur d'enrichir le contenu de l'offre PASS pour vous faire bénéficier de nouveaux services et avantages supplémentaires et nos équipes marketing travaillent actuellement sur de nouvelles offres à vous proposer très prochainement <a href="#">citer des exemples d'offres : cinémas...</a></p> <p><b>En cas d'insatisfaction client, le remboursement de la cotisation ne peut pas être systématiquement proposé. Il est possible de proposer des bons d'achat du montant de la hausse 3€ ou 5€ (à n'utiliser qu'en dernier recours)</b></p>
7	Le client qui souhaite résilier sa carte PASS	<p>Je vous confirme effectivement que cette hausse prendra effet lors du prélèvement annuel de votre prochaine cotisation le <b>XX/XX/XX</b>. Nous avons décidé de limiter cette hausse à 3€ ce qui représente 25 centimes par mois mais je comprends votre insatisfaction.</p> <p>Sachez que ces 3€ sont facilement amortis lors de la journée PASS du <b>jour du magasin</b>. Il vous suffit de réaliser un achat de 60€ pour bénéficier de 3€ déductibles de vos prochaines courses. D'ailleurs, je vous propose une simulation pour vous indiquer combien vous auriez pu gagner si vous aviez réalisé vos achats ce jour de la semaine. =&gt; <a href="#">Basculer sur l'argumentaire ArguFidPASS</a>. S'il vous est difficile de réaliser vos courses à cette date, sachez également que vous bénéficiez de l'offre de 15% sur une liste de produits Carrefour. Dès 20€ d'achats de cette liste, bénéficiez de 3€ reversés et réutilisables pour vos prochains achats.</p> <p>Notre Carte PASS, a vu son contenu s'enrichir en avantages de fidélité, en 2022, une trentaine d'offres de réductions exclusives vous ont été proposées, de plus, il vous est dorénavant possible de payer vos achats en 10 fois et en 20 fois directement en caisse et en 3 fois sans frais et report 3 mois directement sur le site Carrefour.fr.</p> <p>De plus, nous avons pour l'année 2023 à cœur d'enrichir le contenu de l'offre PASS pour vous faire bénéficier de nouveaux services et avantages supplémentaires et nos équipes marketing travaillent actuellement sur de nouvelles offres à vous proposer très prochainement <a href="#">citer des exemples d'offres : cinémas...</a></p> <p>Vous avez la possibilité à tout moment de refuser cette augmentation qui aura lieu le XX/XX/XX et de résilier sans frais votre carte mais nous souhaitons toujours vous compter parmi nos clients, c'est pour celà, qu'à titre exceptionnel, je vous propose un bon d'achat de <b>3€ ou 5€</b>.*</p>