

Chronodrive améliore l'expérience client grâce à son partenariat avec Maxxing

Chronodrive, pionnier du drive et seul pure player alimentaire en France, annonce un partenariat stratégique avec Maxxing, plateforme SaaS omnicanale spécialisée dans la gestion des programmes de fidélité, d'animation commerciale et de promotion en temps réel. Cette collaboration s'inscrit dans un contexte d'accélération des services chez Chronodrive, notamment la livraison à domicile, et renforce l'enjeu d'une animation commerciale adaptée à des parcours clients toujours plus diversifiés.

Une nouvelle étape pour enrichir l'expérience client

Fidèle à son ADN centré sur le client, Chronodrive franchit une nouvelle étape dans sa transformation digitale. En s'appuyant sur l'expertise de Maxxing, l'enseigne déploie une stratégie de fidélisation et d'animation commerciale pertinente, fondée sur l'hyper-personnalisation des parcours.

L'enjeu est notamment de faire bénéficier chaque client de promotions personnalisées, ajustées en temps réel à ses habitudes d'achat et à son panier. Ces promotions dynamiques et engageantes s'appuient sur des mécaniques puissantes qui permettent à chaque consommateur de maximiser ses avantages tout en vivant une expérience sur-mesure.

Une vision client 360° au cœur de la transformation

Cette collaboration s'intègre pleinement à la vision 360° de la relation client portée par Chronodrive, en s'articulant avec l'ensemble des expertises clés de l'entreprise : des équipes IT & data à l'UX et aux parcours utilisateurs, en passant par la construction de l'offre, la politique de prix, l'animation commerciale et la relation client.

Dans une logique de co-construction, Maxxing apporte les leviers technologiques et analytiques nécessaires, tandis que Chronodrive en pilote la mise en œuvre, en veillant à garantir la cohérence, la pertinence et la personnalisation de chaque activation client.

Comme le souligne **Charlotte Peutin, Directrice commerciale et expérience clients Chronodrive** : « En tant que pure player, nous sommes obligés de penser différemment : 90 % de nos leads proviennent de notre app mobile. Nous devons donc réussir à faire tenir toute la richesse de notre offre — le prix, la promo, les mentions légales — dans une petite vignette. Le défi, c'est d'être à la fois lisible, pertinent et impactant. C'est là que le partenariat avec Maxxing prend tout son sens : leurs solutions nous permettent de concevoir des mécaniques personnalisées et intelligentes, que nous pouvons adapter à nos contraintes de format tout en garantissant une expérience fluide et claire pour le client. Cela correspond parfaitement à notre vision, centrée depuis toujours sur le client. »

Une fidélisation performante, sans compromis sur l'expérience

Ce dispositif de fidélisation s'inscrit dans une logique de performance commerciale mesurable : meilleurs taux d'engagement, hausse de la fréquence d'achat, augmentation du panier moyen. Mais au-delà des chiffres, le vrai défi reste celui de l'expérience client : savoir proposer la bonne offre, au bon moment, dans un format clair et engageant.

Gauthier Durand Delbecque, CEO Maxxing complète « Chez Maxxing, nous avons la conviction que la fidélisation ne peut plus se limiter à un simple programme de points ou de remises. Elle doit s'ancrer dans une relation vivante, adaptée en temps réel aux attentes de chaque client. Avec Chronodrive, nous partageons cette vision : utiliser la puissance de la donnée et de la personnalisation pour transformer chaque interaction en expérience positive et engageante. »

C'est tout l'enjeu de ce partenariat : allier puissance technologique et finesse relationnelle, pour faire de la personnalisation un vrai facteur de préférence.



A propos de Chronodrive

Pionnier du drive depuis 2004, Chronodrive combine le meilleur du supermarché en ligne et de l'hypermarché traditionnel : une appli et un site web intuitifs qui permettent de faire ses courses n'importe où, n'importe quand, tout en proposant l'offre produit XXL d'un hyper. Le but ? Faire gagner du temps aux clients et transformer la corvée des courses en un moment agréable et privilégié.

20 ans plus tard, cette idée novatrice anime toujours les 2 800 collaborateurs de l'entreprise. En 2024, au sein de leurs 56 drives, ont ainsi été délivrées 7 millions de commandes alliant marques nationales comme locales et promotions quotidiennes, et toujours avec le sourire ! Courses prêtes en moins de 30 minutes et chargées dans le coffre en 5 minutes (singularité Chronodrive), l'enseigne totalise un chiffre d'affaires de 490 millions d'euros et procure un taux de satisfaction inégalé, à plus de 80/100.