



Organisme de **F**ormation **E**uropéen **L**inguistique et **I**nformatique

# FIDELISATION

## Présentation :

Le **marketing** (on utilise aussi plus rarement le terme français **mercatique**) est une discipline qui cherche à déterminer ses offres de biens et services en fonction des attitudes des consommateurs et à favoriser leur commercialisation. Il comporte un ensemble de méthodes et de moyens dont dispose une organisation pour s'adapter aux publics auxquels elle s'intéresse, et pour utiliser, voire susciter, des comportements favorables à la réalisation de ses propres objectifs.

Ce programme met en avant certains des thèmes qui pourront être développés lors de ce stage, le programme définitif sera établi au travers d'un audit individualisé.

## Durée :

A déterminer au travers d'un audit personnalisé

## Objectifs :

Selon Audit

## Pré requis :

Aucun

## Public :

Tous

## PROGRAMME :

### LA FIDELISATION CLIENT (env. 2 jours)

#### Déterminer ses critères de segmentation

- Identifier ses objectifs, hiérarchiser les cibles à fidéliser et délimiter son champ d'action
- Assimiler les principales méthodes de segmentation
- Appréhender les attentes de vos clients au travers des baromètres de satisfactions et des remontées terrain

#### Mettre en place des méthodes et outils adaptés

- Les méthodes :
  - . le marketing relationnel, actions programmées et opportunités de fidélisation
  - . l'excellence au point de contact, mettre en place un service client
- Les outils :
  - . programmes à points, cartes, clubs et newsletters
  - . des outils classiques aux NTIC
  - Atouts et limites des outils et méthodes

#### Suivre les effets de la fidélisation

- L'évolution du capital client et des différents segments
- La Life Time Value, le suivi de la rentabilité client
- Les mesures qualitatives

#### La fidélisation, facteur de motivation interne

- Vendre la fidélisation en interne et mobiliser l'entreprise
- La veille des pratiques de fidélisation et le benchmarking

OFELI – SARL au capital de 7500€

26, Rue des Rigoles – 75020 PARIS

Tel : 01.43.60.39.22 Fax : 01.43.60.35.91

Siret : 488 148 933 00010 No de déclaration : 1175 40502 75

[www.ofeli.fr](http://www.ofeli.fr)

