



**MODULE**  
**> MARKETING**

**THÈME 16**  
**> LE MARKETING RELATIONNEL**



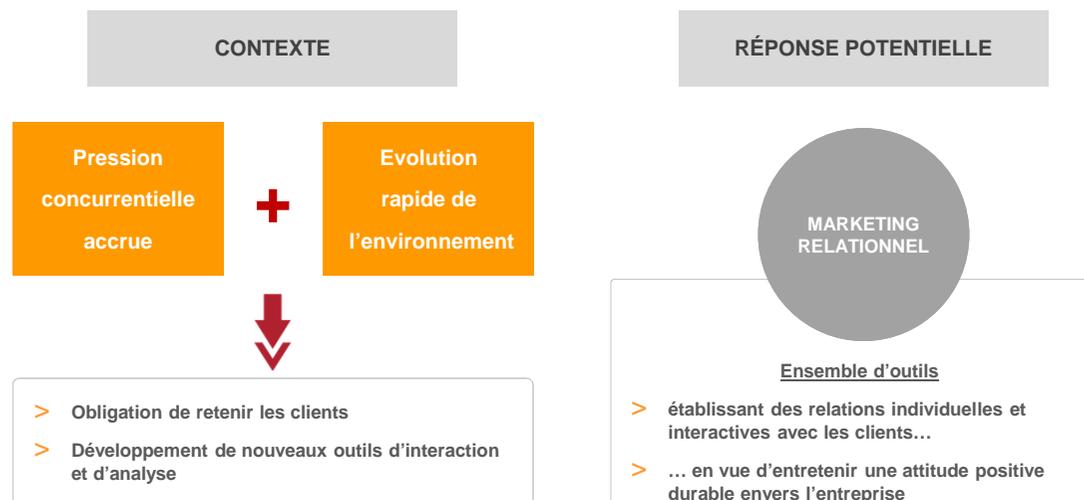


## SOMMAIRE

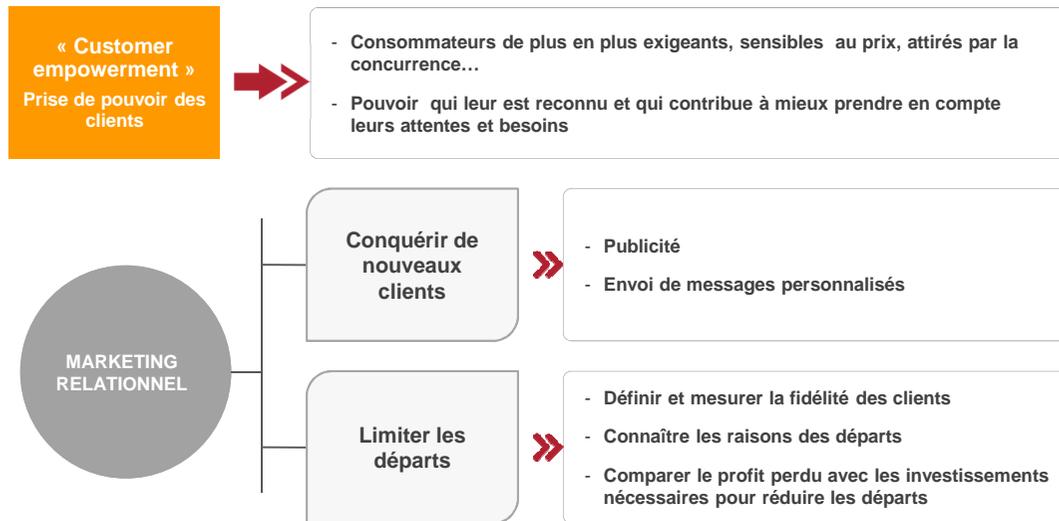
1. Qu'est-ce que le marketing relationnel ?
2. La gestion de la relation clients
3. Les programmes de fidélisation
4. Les outils de fidélisation
5. Points à retenir...



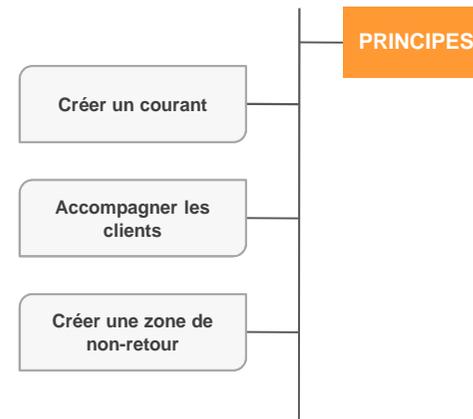
## QU'EST-CE QUE LE MARKETING RELATIONNEL ?



## LA GESTION DES RELATIONS CLIENTS



## LES PROGRAMMES DE FIDÉLISATION



## LES OUTILS DE FIDÉLISATION



## POINTS À RETENIR...

Qu'est-ce que le marketing relationnel ?	La gestion de la relation clients	Programmes de fidélisation	Outils de fidélisation
<p><u>Ensemble d'outils</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; établissant des relations individuelles et interactives avec les clients...</li> <li>&gt; ... en vue d'entretenir une attitude positive durable envers l'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Nécessité consécutive à la prise de pouvoir des clients</li> <li>&gt; <u>2 objectifs</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conquérir nouveaux clients de</li> <li>- Limiter les départs</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <u>4 objectifs</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accroissement du chiffre d'affaires</li> <li>- accroissement de la rentabilité</li> <li>- influencer les clients</li> <li>- agir sur la fidélité</li> </ul> </li> <li>&gt; <u>3 grands principes</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer un courant</li> <li>- Accompagner les clients</li> <li>- Créer une zone de non-retour</li> </ul> </li> </ul>	<p><u>8 principaux outils</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Programmes d'accueil</li> <li>&gt; Outils d'information</li> <li>&gt; Réseaux sociaux</li> <li>&gt; Coupons</li> <li>&gt; Programmes à points</li> <li>&gt; Cartes de fidélité</li> <li>&gt; Clubs</li> <li>&gt; Programmes anti-attribution</li> </ul>

