



MODULE
> MARKETING

THÈME 16
> LE MARKETING RELATIONNEL



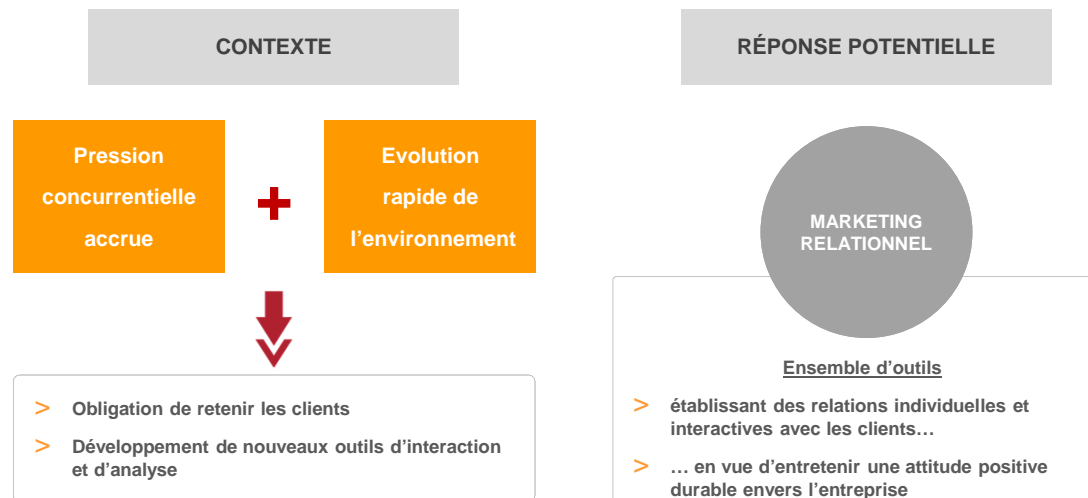


SOMMAIRE

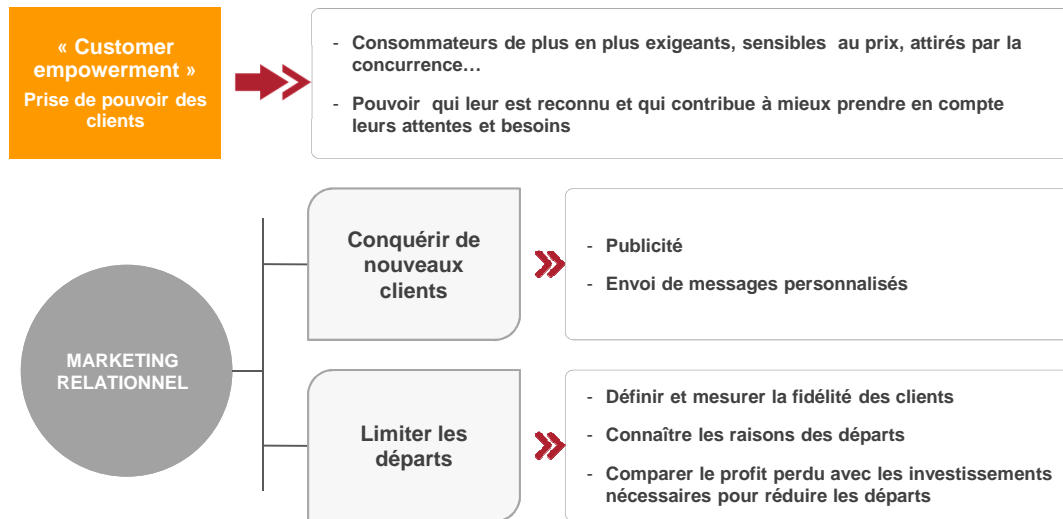
1. Qu'est-ce que le marketing relationnel ?
2. La gestion de la relation clients
3. Les programmes de fidélisation
4. Les outils de fidélisation
5. Points à retenir...



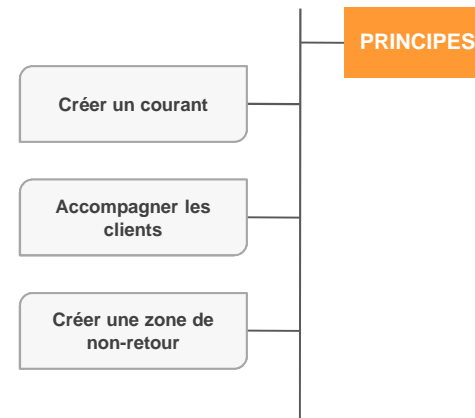
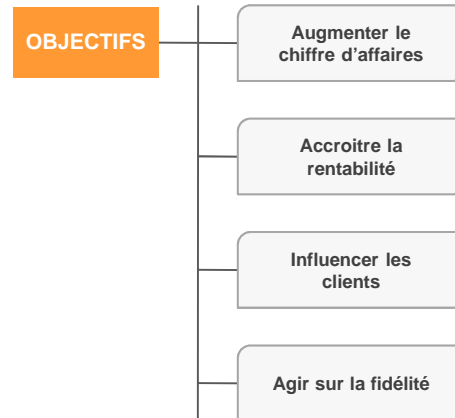
QU'EST-CE QUE LE MARKETING RELATIONNEL ?



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

