

# Fidélisation de la clientèle

*Les idées que l'on nous donne en font germer d'autres!*

- Mikes (Montréal)



## Description de l'atelier

Les programmes de fidélisation sont nombreux. Ils sont aujourd'hui considérés comme des outils marketing essentiels. Et sûrement avec raison car on répète souvent que de retenir un client coûte beaucoup moins cher qu'en attirer un nouveau!

Or, quel est le véritable impact de ces programmes de fidélisation? Est-ce qu'à lui seul, un programme de fidélisation est suffisant pour augmenter la fréquence d'un client? Et si oui, le client revient-il vraiment pour les bonnes raisons?

La forte concurrence a conduit nombre d'entreprises à mettre en place des programmes de fidélisation avec la conséquence qu'on se retrouve aujourd'hui : d'innombrables cartes de fidélité dans nos portefeuilles. Le résultat de toutes ces initiatives : à part quelques exceptions, une indifférence presque notoire envers plusieurs programmes de fidélisation et définitivement, un coût additionnel pour l'entreprise à chaque transaction du client dit « fidèle ». Que faire?

Cet atelier permet au participant de mieux comprendre les principes de la fidélisation et de mettre en place différentes stratégies pour mobiliser ses employés vers une meilleure fidélisation de sa clientèle.

## Éléments de contenu

- La différence entre un client satisfait et un client fidèle
- Les 7 échelons de la fidélisation
- Bilan : pourquoi mes clients reviennent-ils?
- Le bouche à oreille comme stratégie maîtresse
- Un programme de fidélisation... une bonne idée?

## Approche pédagogique

À l'aide d'exposés interactifs, d'exercices individuels, de discussions en équipe et de mises en situation, le participant a recours à plusieurs outils pour définir ou revoir ses stratégies de fidélisation de sa clientèle.

## Participants

Toute personne qui désire réfléchir à la qualité du service à la clientèle offert par son entreprise mais dans un objectif de fidéliser sa clientèle. Maximum 25 participants.

## Durée

3 heures

## Matériel fourni

Chaque participant reçoit un cahier du participant comprenant les éléments théoriques et les différents exercices.