

ANALYSE DE LA POLITIQUE DE FIDELISATION

1 - Les techniques de fidélisation utilisées par mon point de vente.

Vous devez énumérer les différentes techniques de fidélisation utilisées par votre point de vente, décrire les principes d'utilisation des supports, (c'est-à-dire comment vous valorisez le support de fidélisation auprès de la clientèle.), la cible visée par le support.

Vous devez également identifier les conséquences en matière de choix de fidélisation, (c'est-à-dire les avantages quantitatifs et qualitatifs pour le magasin et les intérêts pour le client)

(Votre analyse peut être faite sous forme de tableau.).

Exemple :

Techniques de fidélisation	Principes d'utilisation	Cible	Avantages client
Carte de fidélité			
Carte privative de paiement			
Invitation personnalisée (avant-première, soldes...)			

2 - Les outils de mesure de satisfaction de la clientèle dans mon point de vente

Vous devez décrire (énumérer et expliquer) les outils de mesure permanents et ponctuels de la satisfaction de la clientèle dont dispose votre point de vente.

Ex : Enquête de satisfaction, boîte à suggestions, SAV, ...

3 - Les enjeux de la fidélisation pour mon point de vente.

Vous devez expliquer pourquoi il est important pour votre entreprise de fidéliser sa clientèle. Donnez des objectifs quantitatifs et qualitatifs.

(Vous pouvez présenter une analyse structurée ou les objectifs sous forme de points)