

La fidélisation

La fidélisation

La **fidélisation** consiste à mettre en place des actions pour **inciter le client à revenir** dans le magasin et développer une relation durable.

La **fidélisation** consiste à mettre en place des actions pour **inciter le client à revenir** dans le magasin et développer une relation durable.

Définition

Définition

- ✓ Carte de fidélité.
- ✓ Compte client.
- ✓ Bons d'achat.
- ✓ Offres personnalisées.
- ✓ Coupons de réduction.
- ✓ Invitations à des événements.

- ✓ Carte de fidélité.
- ✓ Compte client.
- ✓ Bons d'achat.
- ✓ Offres personnalisées.
- ✓ Coupons de réduction.
- ✓ Invitations à des événements.

Les outils de fidélisation

Les outils de fidélisation

- ✓ Présenter les avantages de la carte.
- ✓ Demander l'accord du client avant de créer un compte.
- ✓ Expliquer le fonctionnement du programme.
- ✓ Respecter le RGPD lors de la collecte des données personnelles.

👉 La fidélisation doit apporter un réel avantage au client.

- ✓ Présenter les avantages de la carte.
- ✓ Demander l'accord du client avant de créer un compte.
- ✓ Expliquer le fonctionnement du programme.
- ✓ Respecter le RGPD lors de la collecte des données personnelles.

👉 La fidélisation doit apporter un réel avantage au client.e.

Les bonnes pratiques

Les bonnes pratiques

Pour le client

- 📁 Offres personnalisées.
- 💰 Réductions et avantages.
- ★ Cumul de points.
- 🎂 Offres anniversaire.

Pour le magasin

- 📈 Augmentation des ventes.
- 👛 Fidélisation de la clientèle.
- 📊 Meilleure connaissance des habitudes d'achat.
- 💬 Communication facilitée avec les clients.

Pour le client

- 📁 Offres personnalisées.
- 💰 Réductions et avantages.
- ★ Cumul de points.
- 🎂 Offres anniversaire.

Pour le magasin

- 📈 Augmentation des ventes.
- 👛 Fidélisation de la clientèle.
- 📊 Meilleure connaissance des habitudes d'achat.
- 💬 Communication facilitée avec les clients.

Les avantages de la fidélisation

Les avantages de la fidélisation