

Stratégie de Fidélisation Client

Lien : https://maroc-performance.com/formation/strategie-de-fidelisation-client

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
3 jours (21h)	**MC209**	**Stratégie Commerciale**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les enjeux de la fidélisation pour l'entreprise
- Bâtir et optimiser la stratégie de fidélisation d'un portefeuille de clients
- Développer un plan d'action par cible de clients et rentabiliser ses dépenses en acquisition et conversion
- Animer et évaluer le niveau de satisfaction de son programme de fidélisation

POUR QUI ?

- Responsables marketing et commerciales
- Responsables de la relation clients
- Chefs de marché
- Chefs de produits
- Responsables d'études marketing

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / S’approprier les fondamentaux du marketing de fidélisation

- Les léviers et les limites de la fidélisation
- Les étapes de la démarche marketing de fidélisation
- Les étapes de la relation client : de l'engagement émotionnel à l'engagement transactionnel
- Concilier engagement émotionnel et transactionnel dans son marketing de fidélisation
- La coordination du marketing transactionnel et de fidélisation
- Les bénéfices du marketing de fidélisation pour sa marque
- Les limites de la fidélisation et les raisons de rupture clients pour les anticiper

2 / Développer une stratégie de fidélisation

- Evoluer d’un marketing transactionnel vers un marketing de fidélisation
- Segmenter son portefeuille clients et identifier les différentes cibles
- Transformer ses clients en ambassadeurs de la marque
- Analyser le niveau de fidélisation de ses offres et augmenter l’engagement client

3 / Déployer un marketing de fidélisation innovant et omnicanal

- CRM, site e-commerce, social listening… : diversifier ses sources de connaissance client
- Partir des attentes de ses clients pour apporter de la valeur ajoutée à son programme de fidélité
- Susciter engagement et confiance par un programme de fidélité personnalisé et durable
- E-commerce, email, mobile, social media… : délivrer une expérience et un programme de fidélité uniformes quel que soit le canal
- Décrypter des programmes de fidélité omnicanaux pour en déduire des idées innovantes

Maroc Performance

4 / Elaborer des programmes de fidélisation et des plans d’actions efficaces

- Développer de nouvelles offres fidélisantes
- Construire un plan d’action intégrant les 5 types d’actions qui payent
- Adapter ses actions aux différents types de clients : du nouveau client au client ambassadeur
- Mettre en place les techniques d’animation de son portefeuille client pour une fidélisation efficace et rentable
- Identifier les actions prioritaires

5 / Animer son programme de fidélisation : le customer empowerment

- Inverser la pyramide de la relation client : donner la main au client sur sa fidélité
- Transformer ses clients en ambassadeurs grâce aux réseaux sociaux
- Maintenir le lien : offrir une expérience ATAWAD, gage de proximité et d’engagement
- Moderniser l’animation de son programme fidélité : conseils et bonnes pratiques

6 / Évaluer le niveau de satisfaction de son programme de fidélisation

- Un préalable à la fidélisation : le barometre de satisfaction client
- Mesurer la valeur client : Customer Life Time value
- Aller au delà de la satisfaction avec le Customer Effort Score et le Net Promotor Score : CES et NPS
- Estimer les coûts et niveaux de rentabilité de son programme de fidélisation
- Adopter une démarche Test & Learn pour parvenir à la meilleure stratégie de fidélisation
- Suivre les évolutions dans le temps des clients
- Suivre l’effet des actions correctives mises en place
- S'appuyer un outil CRM pour suivre les indicateurs clés

Maroc Performance

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

17 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 16 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 11 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
11 au 13 Août 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 15 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance