

Marketing de la fidélisation : renouveler sa stratégie

Concevoir et animer un programme de fidélisation performant

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure de bâtir et d'optimiser la stratégie de fidélisation d'un portefeuille de clients.

PROGRAMME

S'approprier les fondamentaux du marketing de fidélisation

- Concilier engagement émotionnel et transactionnel dans son marketing de fidélisation.
- Évaluer les bénéfices du marketing de fidélisation pour sa marque.

Déployer un marketing de fidélisation innovant et omnicanal

- Partir des attentes de ses clients pour apporter de la valeur ajoutée à son programme de fidélité.
- Étude de cas : décrypter 3 programmes de fidélité omnicanaux innovants.

Concevoir un programme de fidélisation efficace

- Connaissance client et cycle d'achat : capitaliser sur des données client en accord avec le RGPD.
- Choisir les leviers d'activation, canaux et outils de fidélisation associés.

Animer son programme de fidélisation : le customer empowerment

- Transformer ses clients en ambassadeurs grâce aux réseaux sociaux.
- **Atelier** : bonnes idées pour moderniser l'animation de son programme fidélité.

Suivre l'efficacité et la performance de son programme de fidélisation

- Calculer la valeur client : Customer Life Time Value.
- Mesurer l'évolution de la satisfaction clients dans la durée : le Customer Effort Score (CES) et le Net Promotor Score (NPS).

MODULES DISTANCIELS

- **E-quiz** en amont/aval de la formation.

Retrouvez le programme complet de cette formation sur ism.fr

INITIATION

Code : FID

🕒 3 jours - 21 heures

💰 Prix HT : 1940 € (repas inclus)

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux et les aspects essentiels de la fidélisation.
- Concevoir et mettre en œuvre une stratégie de fidélisation omnicanale.
- Animer et évaluer son programme de fidélisation.

PUBLIC CONCERNÉ

Responsables marketing, marketing direct, service client et chefs de produits, chefs de marché.

PLANNING

Paris

4 - 5 mars 2019

3 - 4 juin 2019

9 - 10 septembre 2019

9 - 10 décembre 2019

5 - 6 mars 2020