

**COMMENT FAIRE 7
COMMENT OPTIMISER
LA FIDÉLISATION DE
MES CLIENTS?**



FIERCE TACTICS



ACQUISITION VS RÉTENTION



Il est difficile de gagner des clients, et il est encore plus difficile de les garder



Attirer un nouveau client coûte au moins 5 fois plus cher que de fidéliser un client existant



Les clients fidèles dépensent plus d'argent dans votre entreprise que les nouveaux clients → Une augmentation de 5 % de la fidélisation des clients entraîne dans le secteur financier une augmentation de plus de 25 % du bénéfice

AWARENESS

INQUIRY

PURCHASE

SERVICE

LOYALTY

ATTRITION



RÉTENTION RÉACTIVE

CONTACTER LES CLIENTS VULNÉRABLES

- Affecté par un problème spécifique (mais pas une plainte)
- Mea culpa
- Exemple : dysfonctionnement, billshock

PRENDRE LES PLAINTES AU SÉRIEUX

- Les plaintes sont un cadeau
- S'approprier

WINBACK

CONVAINCRE

- Reconnaître l'erreur ou le désagrément
- Concession
- Mettez-vous au travail avec les retours

SOYEZ JOIGNABLE

Les clients ne partent pas à cause de problèmes, mais à cause d'une accessibilité et d'un service médiocres



RÉTENTION PROACTIVE

OPTIMISEZ Processus

- Analysez le moment où les clients se désabonnent
- Raccourcir les flux de travail

SEGMENTEZ clientèle

- Attirez les bons clients
- Articles gratuits, achat groupé
- ➔ Priceseekers (↔ fidélité)



RÉCOMPENSEZ loyauté

- Les nouveaux clients obtiennent des promotions, qu'en est-il des clients fidèles ?
- Programme de fidélité

CRÉEZ Wow Moments

- Dépassez les attentes
- Être là aux moments cruciaux
- Demandez souvent des commentaires



Harvard Business Review:
The value of keeping the right customer

Forbes:
Customer retention versus customer acquisition

SOURCES

Bain & Company:
Prescription for cutting costs

Outboundengine:
Customer retention marketing vs. customer acquisition marketing

the good:
9 strategies to improve customer retention (the key to ecommerce growth)

SANDRA DEBECKER

FIERCE TACTICS



+32 485 24 67 67



sandra@fiercetactics.business



www.fiercetactics.business



@fiercetacticsbusiness

