



Dossier très complet sur la fidélité et la fidélisation des clients

publié le 30/10/2017

Descriptif :

Source : Le Hub La Poste

5 chiffres qui démontent les idées reçues sur la fidélisation

Et si les jeunes consommateurs n'étaient pas aussi infidèles qu'on le pense ? Et si fidéliser les plus gros clients n'était pas la stratégie la plus rentable ? Voici 5 chiffres pour un regard différent sur la fidélité.

77 % des consommateurs reviennent toujours aux mêmes marques

Fidélité-fidélisation : le grand écart... jusqu'où ?

Alors que les Français disent prendre leur distance avec les marques, ils n'ont jamais eu autant de cartes de fidélité dans leur portefeuille ! Mais ces programmes ne génèrent pas vraiment de fidélité : ils encouragent juste des comportements opportunistes. Zoom sur les tendances pour réconcilier fidélisation et fidélité.



**Académie
de Poitiers**

Avertissement : ce document est la reprise au format pdf d'un article proposé sur l'espace pédagogique de l'académie de Poitiers.

Il ne peut en aucun cas être proposé au téléchargement ou à la consultation depuis un autre site.