

APPLICATION SUR SITE DEDIE

APPLICATION 3 – FOURNIBURO (FIDELISATION)

Vous êtes stagiaire auprès d'une entreprise spécialisée dans les fournitures de bureau pour petites et moyennes entreprises. Le directeur commercial – M. JAOUDA vous demande d'étudier un projet de fidélisation portant sur 10 clients.

En effet, l'entreprise souhaite redynamiser son activité et étudier le lancement de ce projet. La fidélisation de la clientèle est au cœur de la stratégie commerciale de l'entreprise pour une croissance et une performance durable.

Selon le directeur commercial, prospecter et gagner un client coûte 6 fois plus cher que de fidéliser un client et de continuer à lui vendre des produits ou des services. Sans parler du fait qu'un client satisfait en parle à 3 personnes autour de lui (ce qui fait autant de nouveaux prospects alors qu'un client insatisfait en parle à 10 personnes en moyenne selon de récentes études.

1. Identifiez les clients les plus importants à fidéliser par la méthode des 20/80
2. Commentez les résultats
3. Pourquoi est-il si important de fidéliser les meilleurs clients ?

Afin de lancer une campagne de fidélisation à destination des clients avec au CRM de la PME, l'offre et la cible sont selon le directeur commercial les deux principaux critères et composants à prendre en compte dès le départ. Une formalisation des règles primordiales en matière de fidélisation est nécessaire.

4. Rédigez un courriel à l'attention de M. JAOUDA pour énoncer selon vous les règles d'or de la fidélisation de la clientèle

Document

Clients	Ventes semestrielles
A	680 €
B	430 €
C	3 900 €
D	460 €
E	640 €
F	18 500 €
G	14 200 €
H	920 €
I	570 €
J	890 €