



## La Fidélisation client : Stratégies, pratiques et efficacité des outils du marketing relationnel

*Lars Meyer-Waarden*

↓ Télécharger

📖 Lire En Ligne

**La Fidélisation client : Stratégies, pratiques et efficacité des outils du marketing relationnel** Lars Meyer-Waarden

↓ [Telecharger La Fidélisation client : Stratégies, pratiques et eff ...pdf](#)

📖 [Lire en Ligne La Fidélisation client : Stratégies, pratiques et e ...pdf](#)

# **La Fidélisation client : Stratégies, pratiques et efficacité des outils du marketing relationnel**

*Lars Meyer-Waarden*

**La Fidélisation client : Stratégies, pratiques et efficacité des outils du marketing relationnel** Lars Meyer-Waarden

## Téléchargez et lisez en ligne **La Fidélisation client : Stratégies, pratiques et efficacité des outils du marketing relationnel** Lars Meyer-Waarden

---

292 pages

Présentation de l'éditeur

La fidélisation et la gestion de la relation client, sont aujourd'hui pour de nombreuses entreprises des priorités pour contrer la concurrence. Elles s'inscrivent dans des démarches visant à retenir les meilleurs consommateurs et justifient des investissements considérables. Mais, trop souvent, pour gagner la faveur des consommateurs, des programmes de fidélisation sont lancés sans vraiment se focaliser sur le client en imitant tout simplement ceux de la concurrence. La conséquence est une saturation du marché et une augmentation des coûts marketing sans garantir l'efficacité et la rentabilité. Ainsi, avant la conception des programmes de fidélisation, des questions essentielles se posent : Qui fidéliser ? Attirent-ils les meilleurs clients ? Rendent-ils plus fidèles ? Comment évaluer la rentabilité ? Permettent-ils de créer un avantage concurrentiel ? Quel est l'apport des technologies de l'information ? L'objectif principal de ce livre est de donner des réponses à ces questions pour aider à concevoir un programme de fidélisation efficace et rentable. Il réunit les derniers résultats des études internationales, et donne une illustration des stratégies et pratiques actuelles à partir d'une analyse d'une centaine de cas d'entreprises du monde entier. Ensuite, l'efficacité de plusieurs programmes de fidélisation de la grande distribution alimentaire est mesurée à partir des bases de données magasins et du marché expérimental BehaviorScan à Angers. Dans ce contexte, de nombreux indicateurs de mesure de la fidélité ainsi que des méthodes d'analyse du comportement d'achat sont expliqués. Ces éléments s'avèrent particulièrement intéressants pour les responsables marketing effectuant des segmentations clients et afin d'évaluer des stratégies marketing. En concluant sur les perspectives de la fidélisation, ce livre donne des conseils pratiques pour réussir la mise en œuvre de la gestion de la relation client. Il s'adresse aussi bien aux étudiants et aux chercheurs en gestion qu'aux professionnels du marketing qui souhaitent approfondir le sujet de la fidélisation et analyser l'efficacité de leurs programmes. Biographie de l'auteur

Lars Meyer-Waarden, docteur en sciences de gestion et titulaire du magistère de marketing direct de PIAE Lille, est maître de conférences à l'université Paul Sabatier de Toulouse 3 et rattaché au laboratoire de gestion et cognition. Ayant occupé pendant plusieurs années des responsabilités marketing au sein du groupe L'Oréal en Allemagne, il est spécialiste en marketing relationnel ainsi qu'en fidélisation client et intervient comme conférencier-consultant auprès d'entreprises internationales (<http://meyer-waarden.com>).

Download and Read Online **La Fidélisation client : Stratégies, pratiques et efficacité des outils du marketing relationnel** Lars Meyer-Waarden #KOSC3FQ7DWM

Lire La Fidélisation client : Stratégies, pratiques et efficacité des outils du marketing relationnel par Lars Meyer-Waarden pour ebook en ligneLa Fidélisation client : Stratégies, pratiques et efficacité des outils du marketing relationnel par Lars Meyer-Waarden Téléchargement gratuit de PDF, livres audio, livres à lire, bons livres à lire, livres bon marché, bons livres, livres en ligne, livres en ligne, revues de livres epub, lecture de livres en ligne, livres à lire en ligne, bibliothèque en ligne, bons livres à lire, PDF Les meilleurs livres à lire, les meilleurs livres pour lire les livres La Fidélisation client : Stratégies, pratiques et efficacité des outils du marketing relationnel par Lars Meyer-Waarden à lire en ligne.Online La Fidélisation client : Stratégies, pratiques et efficacité des outils du marketing relationnel par Lars Meyer-Waarden ebook Téléchargement PDFLa Fidélisation client : Stratégies, pratiques et efficacité des outils du marketing relationnel par Lars Meyer-Waarden DocLa Fidélisation client : Stratégies, pratiques et efficacité des outils du marketing relationnel par Lars Meyer-Waarden MobipocketLa Fidélisation client : Stratégies, pratiques et efficacité des outils du marketing relationnel par Lars Meyer-Waarden Epub

**KOSC3FQ7DWMKOSC3FQ7DWMKOSC3FQ7DWM**