

Marketing de Conquête et de Fidélisation

Lien : https://innov-maroc.com/formation/marketing-de-conquete-et-de-fidelisation

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
MC90

CATÉGORIE
Marketing Opérationnel, Marketing Direct et Relationnel

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Acquérir les outils et méthodes pour mettre en place un marketing de conquête et de fidélisation client
- Comprendre les enjeux de la fidélisation
- Elaborer une stratégie de fidélisation et choisir les outils adaptés
- Concevoir et mettre en œuvre un programme de fidélité

POUR QUI ?

- Responsables marketing, commercial, communication
- Chefs de produit, de marché
- Responsables Stratégie, Conquête, Fidélisation, CRM, Marketing direct, Gestion des relations clients



Programme détaillé

1 / Marketing de conquête et de fidélisation : construire les programmes

- Choix des actions aux moments propices du cycle de vie marché et clients : quand, comment ?
- Maximisation du budget marketing
- Construction d'un programme relationnel en fonction des cibles, des objectifs et des offres
- Optimisation des canaux selon les cibles et les objectifs : Web, MD, face à face, téléphone...

2 / Marketing de conquête et de fidélisation : exploiter les données clients

- Enrichissement de la base de données marketing :
- ciblage, suivi des campagnes
- mesure des actions Les tableaux de bord de résultats : ROI et critères de performance

3 / Marketing de conquête : les programmes off et on-line

- Pertinence des stratégies : critères, ciblage des prospects, choix des canaux
- Trois techniques spécifiques au recrutement : le géomarketing, le marketing viral et l'asilage
- Plan type d'un programme de conquête
- De la conquête à la fidélisation

4 / Marketing de fidélisation : les programmes off et on-line

- 3 niveaux de fidélité : l'effet loyauté, la satisfaction client et la qualité
- Les clubs, cartes de fidélité, consumers magazines, centres d'appels et SAV... pour fidéliser
- Fidélisation sur Internet et sur Mobile

INNOV MAROC

- Quatre stratégies de fidélisation. Plan type de programme de fidélisation

5 / Marketing de reconquête : le juste ton

- Types de clients à reconquérir en priorité : les cinq grandes catégories
- Stratégies de reconquête: sources d'attrition et supports
- Plan type de programme de reconquête

6 / Marketing de conquête et de fidélisation : une stratégie globale

- Marketing relationnel et plan marketing stratégique : synergie et modèle type
- Mise en perspective des programmes de conquête et de fidélisation dans les objectifs à trois ans : mesure des résultats et du ROI

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

10 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 09 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
02 au 04 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
04 au 06 Août 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 08 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

INNOV MAROC

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC