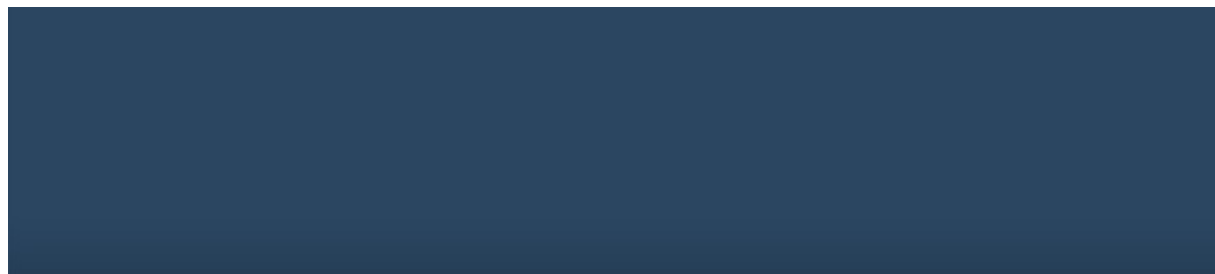




(/p/performance-et-franchise)

La fidélité, outil indispensable en 2021 ?



()

Aujourd'hui plus que jamais, avoir des clients fidèles est important. Avec la digitalisation des commerces et l'accroissement des géants de l'e-commerce, les commerçants ont bien besoin de clients loyaux sur qui ils peuvent compter. En plus, avoir des clients fidèles cela peut s'avérer plus facile qu'on ne le pense et surtout ça rapporte ! Pourtant nous remarquons, qu'au regard de certains indépendants, la course aux nouveaux clients est souvent vue comme plus importante. Et cela au dépend de la fidélisation de la clientèle existante. **Zoom sur l'importance de la fidélisation :**

Qu'est-ce qu'un client fidèle ?

Le Larousse nous en donne une première piste en définissant un client fidèle comme quelqu'un

“Qui est attaché à un commerçant, un lieu, un produit, etc., et qui les choisit de préférence à tout autre”.

Cette définition bien que limpide ne mentionne pas l'aspect lucratif d'un client fidèle. Effectivement, dû à son comportement, le client fidèle aura tendance à dépenser plus qu'un client lambda dans ces commerces favoris mais aura également tendance à recommander ces commerces à ses proches. Bref, une



opération doublement gagnante ! Si on ajoute à cela que faire revenir un client fidèle coûte 5 à 7 fois moins cher que d'en attirer de nouveaux, on comprend vite qu'il est urgent de fidéliser sa clientèle !

Comment fidéliser mes clients ?

La réponse est simple en théorie ! Grâce à de petites attentions qui permettront à vos clients de se sentir bien dans votre entreprise. Cela passe bien évidemment par la mise en place d'un programme de fidélisation. Grâce à un tel programme vous pourrez non seulement récompenser vos clients pour leur fidélité mais aussi étudier de manière très simple leur comportement d'achat afin d'adapter votre offre à leurs envies et besoins.

Le saviez-vous ? Pas moins de 69% des consommateurs indiquent qu'ils choisissent leurs commerçants en fonction de la présence ou non d'un programme d'épargne !

Comment commencer votre programme de fidélité ?

En raison de la popularité des programmes de fidélité et d'épargne, vous pouvez désormais réduire vos coûts de marketing afin d'attirer de nouveaux clients et de faire revenir vos clients existants plus souvent.

*Sources: "Why you need a Customer Loyalty Program" de Elephant Foot Stamp.

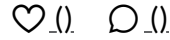
(<https://franchisebusinessclub.com/article/webinar-e-commerce-et-franchise-le-9-mars>)

~~Webinar e-commerce et franchise le 9 mars - Franchise~~
(<https://franchisebusinessclub.com/article/webinar-e-commerce-et-franchise-le-9-mars>)

Le e-commerce était en forte expansion avant la Covid-19 ...

<https://franchisebusinessclub.com> (<https://franchisebusinessclub.com>)





Vous devez être connecté pour pouvoir commenter


Connexion ()



Commenter




Recommandations d'article

[\(/article/le-nouveau-service-franchise-et-developpement-de-carmila-rapproche-candidats-franchises-et-franchiseurs\)](#)

(/membre/jeansamper)


Article

Le nouveau service Franchise et Développement de Carmila rapproche

[\(/article/veando-la-plateforme-pour-garder-le-lien-avec-les-clients-en-vidéo-et-vendre\)](#)

(/membre/slynagautier)

Article

Veando, la plateforme pour garder le lien avec les clients en vidéo et vendre

[\(/article/evnement-special-fidelisation-et-franchises\)](#)

(/membre/sandrinedruelle)

Article

EVENEMENT SPECIAL FIDELISATION ET FRANCHISES

1 ♥



[\(/article/evnement-special-fidelisation-et-franchises\)](#)





[_D \(/article/le-nouveau-service-franchise-et-developpement-de-carmila-rapproche-candidats-franchises-et-franchiseurs\)](#)



[_D \(/article/veando-la-plateforme-pour-garder-le-lien-avec-les-clients-en-video-et-vendre\)](#)



Mentions légales • Conditions générales d'utilisation • Politique de confidentialité (/confidentialite)

