



Stratégie de Fidélisation Client

Lien : <https://maroc-performance.com/formation/strategie-de-fidelisation-client>

 DURÉE
3 jours (21h)

 RÉFÉRENCE
MC209

 CATÉGORIE
Stratégie Commerciale

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Comprendre les enjeux de la fidélisation pour l'entreprise
- ✓ Bâtir et optimiser la stratégie de fidélisation d'un portefeuille de clients
- ✓ Développer un plan d'action par cible de clients et rentabiliser ses dépenses en acquisition et conversion
- ✓ Animer et évaluer le niveau de satisfaction de son programme de fidélisation

POUR QUI ?

- ✓ Responsables marketing et commerciales
- ✓ Responsables de la relation clients
- ✓ Chefs de marché
- ✓ Chefs de produits
- ✓ Responsables d'études marketing



Programme détaillé

1 / S'approprier les fondamentaux du marketing de fidélisation

- Les leviers et les limites de la fidélisation
- Les étapes de la démarche marketing de fidélisation
- Les étapes de la relation client : de l'engagement émotionnel à l'engagement transactionnel
- Concilier engagement émotionnel et transactionnel dans son marketing de fidélisation
- La coordination du marketing transactionnel et de fidélisation
- Les bénéfices du marketing de fidélisation pour sa marque
- Les limites de la fidélisation et les raisons de rupture clients pour les anticiper

2 / Développer une stratégie de fidélisation

- Evoluer d'un marketing transactionnel vers un marketing de fidélisation
- Segmenter son portefeuille clients et identifier les différentes cibles
- Transformer ses clients en ambassadeurs de la marque
- Analyser le niveau de fidélisation de ses offres et augmenter l'engagement client

3 / Déployer un marketing de fidélisation innovant et omnicanal

- CRM, site e-commerce, social listening... : diversifier ses sources de connaissance client
- Partir des attentes de ses clients pour apporter de la valeur ajoutée à son programme de fidélité
- Susciter engagement et confiance par un programme de fidélité personnalisé et durable
- E-commerce, email, mobile, social media... : délivrer une expérience et un programme de fidélité uniformes quel que soit le canal
- Décrypter des programmes de fidélité omnicanaux pour en déduire des idées innovantes

4 / Elaborer des programmes de fidélisation et des plans d'actions efficaces

- Développer de nouvelles offres fidélisantes
- Construire un plan d'action intégrant les 5 types d'actions qui payent
- Adapter ses actions aux différents types de clients : du nouveau client au client ambassadeur
- Mettre en place les techniques d'animation de son portefeuille client pour une fidélisation efficace et rentable
- Identifier les actions prioritaires

5 / Animer son programme de fidélisation : le customer empowerment

- Inverser la pyramide de la relation client : donner la main au client sur sa fidélité
- Transformer ses clients en ambassadeurs grâce aux réseaux sociaux
- Maintenir le lien : offrir une expérience ATAWAD, gage de proximité et d'engagement
- Moderniser l'animation de son programme fidélité : conseils et bonnes pratiques

6 / Évaluer le niveau de satisfaction de son programme de fidélisation

- Un préalable à la fidélisation : le baromètre de satisfaction client
- Mesurer la valeur client : Customer Life Time value
- Aller au delà de la satisfaction avec le Customer Effort Score et le Net Promotor Score : CES et NPS
- Estimer les coûts et niveaux de rentabilité de son programme de fidélisation
- Adopter une démarche Test & Learn pour parvenir à la meilleure stratégie de fidélisation
- Suivre les évolutions dans le temps des clients
- Suivre l'effet des actions correctives mises en place
- S'appuyer un outil CRM pour suivre les indicateurs clés

🧠 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

📅 08 au 10 Juil. 2026

📍 Présentiel - Casablanca

📅 02 au 04 Sep. 2026

📍 Distanciel

📅 28 au 30 Oct. 2026

📍 Distanciel

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

🔄 Réservation & Renseignements

📞 **Téléphone** : +212 522 247 210

✉ **Email** : contact@maroc-performance.com

🌐 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>

Document généré le 03/07/2026 — Réf : MC209

Maroc Performance — Tous droits réservés