

# LA FIDÉLISATION



fiche pratique  
laboutic.fr

## LES AVANTAGES

Générer du C.A.  
récurrent

Augmenter le  
panier moyen

Enrichir votre  
fichier client

Construire une  
relation à long terme

## LES FONDAMENTAUX

Le programme de fidélité repose sur **une offre** qui favorise une vente croisée, par exemple, dès 100€ dépensés 5% de réduction sur le **prochain achat**. Les grandes familles de programme de fidélisation classiques :

1

### La carte de fidélité

Le cumul de points  
à chaque achat  
ex : 5€ = 1 point

2

### Le club client

statut premium  
"bronze", "argent", "or"  
selon la dépense

3

### Le parrainage

avantage accordé  
dès l'achat par une  
tierce personne

4

### L'abonnement

bénéficier d'offres  
exclusives en payant  
un abonnement

## Comment trouver l'offre juste ?

Donner envie  
à votre client  
d'adhérer



Être peu  
couteuse pour  
votre commerce

## Les outils

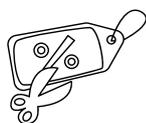
La segmentation de  
votre fichier client

La newsletter via un  
outil d'emailing

Les ventes privées  
avec une  
identification

Les coupons de  
réduction uniques

## Comment présenter une offre de manière attractive ?



### réduction

"5% de réduction  
sur l'entretien"



### cadeau

"votre produit  
d'entretien offert"



### service

"votre prochain  
entretien offert"

## AVANT D'ALLER + LOIN

Rassembler les informations pour les  
exploiter afin d'acquérir de nouveaux  
clients et les fidéliser

Fiche  
pratique  
votre fichier  
client

## PAR OÙ COMMENCER ?



### Qu'est-ce qu'un client fidèle pour moi ?

Le critère est-il le volume d'achat, la fréquence et montant, l'ancienneté du client, la date de 1er achat et la date du dernier achat ?



### Quels sont mes objectifs ?

Chiffre d'affaires ?  
Quelle perte de clients (taux d'attrition) et gain de nouveaux clients (taux d'acquisition) ?  
Quel montant dépensé par vos clients (panier moyen) et la fréquence de leurs achats ?



### Qu'attendent mes clients ?

Des services et des offres personnalisés ? de la proximité ?  
trouver toutes les informations depuis n'importe où ?  
un suivi efficace (ex. sms de suivi, click & collect) ?  
Des invitations, achats récompensés, etc...

## 9 ACTIONS

Tout le monde aime recevoir de petites attentions... avec l'appui d'outils numériques et un programme de **fidélisation sur mesure** pour votre boutique, créez une **expérience client unique !**

1

**Proposez une carte fidélité**  
avec une offre/cadeau  
*sécurisez la fréquence d'achat*

2

**Créez une communauté**  
nouvelle recette à créer ensemble,  
visite des coulisses, choix des produits...  
*créez de l'engagement*

3

**Invitez à un événement**  
dégustation, afterwork, atelier...  
*travaillez sur votre image*

4

**Offrir une remise exclusive**  
sur le prochain achat  
*réduisez la volatilité des clients*

5

**Offrez un petit cadeau**  
à partir d'un certain montant d'achat  
*augmentez le panier moyen*

6

**Invitez à une vente privée**  
de la nouvelle collection  
*renforcez le lien client/boutique*

7

**Invitez vos clients à parrainer**  
un membre de leur entourage  
pour obtenir un code promo  
*recrutez de nouveaux clients*

8

**Proposez des services \*\*\***  
boissons chaudes, réservation  
*démarquez vous de vos concurrents par le service*

9

**Réservez des surprises**  
anniversaire, fêtes de fin  
d'année, fête des mères...  
*créez de la proximité*

## POUR ALLER + LOIN

Intégrez vos clients dans un parcours commençant après l'achat.

