Dans le monde du commerce à l'international, l'importance de retenir et fidéliser les clients existants est primordiale. En effet, un marketing défensif coûte moins cher qu'un marketing offensif, qui oblige souvent à une confrontation directe avec la concurrence.

Afin de fidéliser notre clientèle, nos collaborateurs vont accompagner les clients tout au long du processus d'achat et vont assurer un service après-vente de qualité, ainsi qu'un suivi téléphonique permanent. Cette énergie a permis à notre entreprise de devenir un des plus importants exportateurs de fruits et légumes frais vers toute l'Europe. Notre objectif n'est pas d'avoir une approche tournée vers le produit, mais vers le client.

Conquérir des clients commerce aujourd'hui par la captation et la fidélisation de ses derniers. Ensuite notre entreprise compte sur sa propre clientèle pour donner une image positive auprès d'autres prospects.

TRAVAIL A FAIRE :

1. Définir : a) Buzz ; b) Marketing Relationnel.
2. Expliquer l'expression soulignée dans le document.
3. Quels sont les moyens de la fidélisation client utilisés par l'entreprise ELKAWTAR.
4. Citer quatre autres moyens de la fidélisation client.

5. D'après le texte, quels sont les avantages du marketing défensif ?