L'entreprise MAROC ÉLECTRO, spécialisée dans la vente des appareils électroménagers, souhaite renforcer la fidélité de ses clients.

Pour cela, elle envisage les actions suivantes :

1. Proposer des produits fiables et conformes aux normes de qualité.
2. Former les vendeurs à l'accueil et à l'écoute des clients.
3. Distribuer des cartes permettant de cumuler des points.
4. Envoyer des offres personnalisées selon les habitudes d'achat.
5. Assurer la réparation des appareils défectueux.
6. Envoyer une newsletter présentant les nouveautés.
7. Réaliser des enquêtes de satisfaction après chaque achat.
8. Accorder des cadeaux aux clients les plus réguliers.

Travail à faire

1. Identifiez la mesure de fidélisation correspondant à chaque action.
2. Expliquez l'intérêt de chacune de ces mesures.
3. Parmi ces actions, lesquelles permettent de renforcer directement la satisfaction du client ?
4. Pourquoi est-il préférable de combiner plusieurs mesures de fidélisation ?