Corrigé

N°	Action	Mesure de fidélisation
1	Produits fiables	Amélioration de la qualité
2	Formation des vendeurs	Service client de qualité
3	Carte à points	Programme de fidélité
4	Offres personnalisées	Personnalisation de la relation
5	Réparation des appareils	Suivi après-vente
6	Newsletter	Communication régulière
7	Enquêtes de satisfaction	Recueil et exploitation des avis
8	Cadeaux aux clients réguliers	Programme de fidélité

3. Actions renforçant directement la satisfaction

Les huit actions peuvent contribuer à la satisfaction, mais certaines agissent plus directement sur l'expérience du client : la qualité des produits, l'accueil, le service après-vente et la résolution des réclamations.

4. Intérêt de la complémentarité

Une seule mesure ne suffit généralement pas à fidéliser durablement les clients. Une entreprise peut proposer des réductions

intéressantes, mais perdre ses clients à cause d'un mauvais accueil ou de produits de mauvaise qualité.

La combinaison des mesures permet d'agir sur l'ensemble de l'expérience client.