La société **ATLAS MARKET**, spécialisée dans la grande distribution au Maroc, connaît une concurrence importante.

La direction commerciale constate les difficultés suivantes :

- Une baisse du nombre de clients réguliers.
- Des réclamations fréquentes concernant l'accueil.
- Une absence de programme de fidélité.
- Une communication identique pour tous les clients.
- Un suivi après-vente insuffisant.
- Une méconnaissance du niveau de satisfaction des consommateurs.

La direction vous charge, en tant qu'assistant du responsable commercial, de proposer une politique globale de fidélisation.

Travail à faire

1. Réalisez un diagnostic des problèmes rencontrés par l'entreprise.
2. Identifiez les sept mesures de fidélisation qui doivent être mises en œuvre.
3. Proposez au moins deux actions concrètes pour chaque mesure.
4. Établissez un programme d'action sur six mois.
5. Définissez les indicateurs de suivi.
6. Présentez les avantages attendus pour l'entreprise.
7. Rédigez une conclusion destinée à la direction générale.