

Bonjour.

J'espère que le confinement se passe bien pour toi, que tu es en bonne santé et que tes proches le sont aussi.

Cette situation est inédite et le temps peut paraître long.

Il y a maintenant un mois que tu es chez toi. On ne sait toujours pas comment la situation va évoluer. Tu te poses certainement plein de questions. C'est normal.

Notamment de savoir quand l'école reprendra. Personne ne sait le dire avec certitude à ce moment-ci. Quoiqu'il en soit, voici à nouveau un petit travail. Réalise-le avec sérieux.

Et d'ici à ce que nous nous revoyons, prends soin de toi et de tes proches, sois patient, courageux... et surtout **RESTE CHEZ TOI!!!**

Si tu as la moindre question tu peux me contacter :

- soit par mail: [matthiaskesteman@hotmail.com](mailto:matthiaskesteman@hotmail.com)
- soit par messenger : Matthias Kesteman
- Ou et **UNIQUEMENT SI TU NE SAIS PAS ME CONTACTER VIA LES DEUX MOYENS PRÉCÉDENTS** par sms sur mon téléphone au 0497 999 668 (Attention, pas d'appel, et sms signé avec ton prénom et ton nom et ta classe sinon je ne sais pas qui me contacte !).

→ Je ne réponds pas toujours aux messages dans la minute, mais je ferais mon possible pour le faire rapidement.

→ Je ne réponds plus aux messages après 20h.

**M. KESTEMAN**

## IDENTIFIER LES DIFFERENTES TECHNIQUES DE FIDELISATION

Madame Dupond te propose de découvrir les différentes techniques de fidélisation utilisées par certaines entreprises.

→ Lis attentivement les documents suivants

→ Réponds aux questions qui se trouvent à la suite.

### **Doc. 1**

#### **La Carte *plus* DE DELHAIZE LE LION**

ACCEPTÉE AVEC LE SOURIRE DANS PRÈS DE 1000 POINTS DE VENTE



Où que vous ayez reçu votre Carte Plus, elle est valable dans toutes les enseignes du groupe Delhaize Le Lion ainsi que chez Q8, Carlson Wagonlit Travel et Free Record Shop. En tout, près de 1000 points de vente en Belgique! De quoi faire le plein de Points Plus - et donc de bons de 6,20 € - de plus en plus rapidement.

Mais la Carte Plus, c'est aussi bénéficié de nombreux privilèges et services dans des domaines aussi variés que ceux décrits dans ce site.

Plus que jamais, ayez toujours votre Carte Plus sur vous: elle vous offre avantages et privilèges partout!



Cette semaine avec la  
**Carte *plus***

Comment valoriser vos bons de 6,20 €

De nouveaux partenaires!

- Sunparks
- 11 hôtels Mercure

Des événements culturels

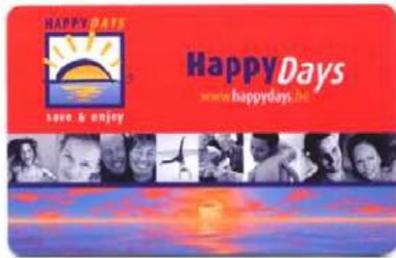
- L'imbécile
- European Circus Festival
- Concert du Millénaire
- Parc d'Aventures Scientifiques

### **Doc. 2**

#### **Les cartes privatives**

- **APPORTER UN NOUVEAU SERVICE** en plus de la propreté, l'accueil.
- **PROMOUVOIR LA MARQUE DU DISTRIBUTEUR** en offrant des points supplémentaires de fidélité sur chaque achat.
- **RATIONALISER LA COMMUNICATION** en supprimant les "toutes boîtes" et en envoyant aux porteurs, un magazine qui contient les opérations de promotion et les avantages.
- **MIEUX CONNAÎTRE LES CLIENTS** en analysant les tickets de caisse. On peut ainsi relancer le client par l'envoi de bons d'achats valables dans les rayons qu'ils ne fréquentent pas.

➤ Exemples de cartes privées



Un porteur de carte dépense 20 à 30 % de plus qu'un non porteur.



donne droit à des bons d'achats ou des offres spéciales.



La carte Delhaize Plus vous accorde des bons de 6,20 € et vous fait bénéficier de nombreux avantages.



70 % du CA est réalisé par les porteurs de la carte 1-2-3.



La carte Brico vous accorde 5 % sur chacun de vos achats.

**Doc. 3**

## Les conseils personnalisés

➤ **Entretien avec le Président du Directoire de la société Auchan.**

*Comment l'entreprise atteint-elle ses objectifs?*

Par l'écoute de nos clients pour répondre au mieux à leurs besoins.

Être attentifs au respect de nos engagements au niveau des prix, de la qualité, de la maintenance et des garanties que nous offrons.

Nous établissons un rapport privilégié avec nos clients. Ainsi les clients ont la possibilité de poser des questions à propos des produits, des services, de l'entreprise.

La réponse qu'ils reçoivent est toujours personnalisée en fonction de leurs besoins.

Notre priorité: toujours mieux servir ses clients pour devenir leur enseigne préférée.

➤ **L'information de la clientèle et son feed-back**

<p>N° 23, OCTOBRE 2 MAGAZINE <b>AUCHAN</b></p>  <p>LA VIE. LA VRAIE <b>Auchan</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Dossier Conso:</b> Mettre la table sur son 31</li><li>• <b>Un mois pour...</b> La cuisine: les huîtres</li><li>• <b>Le courrier des lecteurs</b></li></ul>
--	---

Le choix fidélise également le client.

#### ④ DES RAYONS D'ACCÈS FACILE



La présentation du rayon revêt une grande importance pour le comportement du client.

#### ⑥ LA CARTE DE FIDÉLITÉ



La carte Delhaize offre des avantages au client pour le fidéliser

### Doc. 4

#### ① ÉCOUTER LE CONSOMMATEUR



invente "l'hypermarché du mieux vivre" à Val d'Europe

Cet hypermarché d'un type nouveau est l'aboutissement d'une démarche de réflexion et d'écoute des consommateurs afin de construire "l'hypermarché du mieux vivre".

#### ② PROPOSER DES PRODUITS SANS CESSER D'AMÉLIORER.



#### ③ ÉLARGIR L'OFFRE EN MAGASIN



#### ⑤ DES PROMOTIONS DE QUALITÉ



Fidéliser le client plutôt que pratiquer la guerre des prix. Lui proposer des promotions qui le fidélise.

1. Quels sont les avantages pour le consommateur de posséder une carte de fidélité? (DOC. 1)


2. Quels sont les avantages pour les distributeurs de créer une carte privative à l'enseigne de leur magasin? (DOC.2)


3. Quel est l'intérêt du conseil personnalisé et gratuit? (DOC.3)


Fidéliser le client est le maître mot des marques et enseignes qui, toutefois, tentent de ravir de nouveaux clients à la concurrence..

Ces deux objectifs sont difficiles à concilier, surtout que les marques font des promotions ce qui incite le client de se déplacer d'un magasin à l'autre.

4. Retrouve à travers le document (DOC. 4) les moyens utilisés pour fidéliser la clientèle.

IMAGE 1	
IMAGE 2	
IMAGE 3	
IMAGE 4	
IMAGE 5	
IMAGE 6	