

CITROËN C3 VITAMINE À partir de **9 990€*** Sous condition de reprise

A la recherche d'un emploi ? avec **JDN**

JDN > Média > Marketing

Chronique de Yolande Large
Fondatrice, Liberty & Co 25/11/13 15:30

Pour relancer votre croissance : faites des cadeaux !

En période difficile, les entreprises se focalisent sur la conquête de nouveaux clients. Le premier réflexe étant l'achat de base de données, les campagnes d'e-mailing, etc. Des opérations chères aux résultats souvent aléatoires. Conquérir un nouveau client coûte 5 fois plus cher que d'en conserver un.

Or, les entreprises ont déjà une mine d'or dont elles se servent mal et peu : leurs clients existants ! Toutes les études le prouvent : la fidélisation de ses clients existants est beaucoup plus rentable et surtout beaucoup plus efficace pour augmenter rapidement la croissance d'une entreprise. Les sociétés qui investissent en fidélisation sont à 65 % plus rentables que les autres. L'impact des opérations de fidélisation et de remerciements sur les résultats financiers des entreprises sont facilement mesurables, identifiables et parfaitement maîtrisables.

Récompenser ses clients = 30 % de bénéfices en plus*

Toutes les relations humaines passent par l'échange. Cette notion primaire et essentielle prévaut également dans les relations commerciales entre un client et une entreprise. La conquête de nouveaux consommateurs engendre des investissements beaucoup plus élevés que ceux permettant de conserver ses propres clients. Ces consommateurs qui vous connaissent déjà peuvent être parfaitement identifiés, sectorisés, canalisés et donc 100 % ciblés. Nous savons tous qu'un client que l'on connaît, avec qui l'on communique et que l'on écoute est un client fidèle.

Résultats ?

Une entreprise qui met en œuvre des actions pour faire baisser de 5 à 10 % la perte de ses clients a la capacité d'augmenter ses bénéfices de 20 à 35 %.

Faire la différence en disant "merci" à ses clients fidèles

Quelle que soit la taille de votre entreprise, TPE ou grand compte, vos clients sont votre richesse. Il est donc primordial de concentrer d'abord vos efforts commerciaux sur vos bases de clients et de mettre en place des dispositifs de remerciements et de fidélisation efficaces. Dans tous les cas, ces investissements seront bénéfiques à très court terme et bien plus rapidement que de longs programmes de conquêtes.

Ces clients fidèles vont évidemment renouveler leurs achats mais surtout rapidement devenir vos ambassadeurs et participeront ainsi activement à l'augmentation de la notoriété de votre entreprise.

* Sources : données internes Liberty & Co et analyses des opérations menées auprès de plus de 500 clients PME et Grands Comptes

Développez pour mobile
iPhone, iPad, Android, Objective-C, multi-plates-formes, HTML 5... Optimisez le développement de vos services et applications mobiles. Formations Développeurs de CCM Benchmark. [Accédez aux programmes](#)

Ajouter un commentaire...
Commenter avec...

Module social Facebook

AUTOUR DU MÊME SUJET

[Pour relancer votre croissance : faites des cadeaux !](#)

La relance par mail - Récupérer un panier abandonné

Cadeaux d'affaires 2010

Cadeaux pour un collègue - Cadeaux pour un départ

Bilan 2011 - Marché e-Pub 2011

E-commerce - Chiffres clés du Web américain en 2010

Soldes La Redoute
Soldes sur La Redoute : 2ème démarque jusqu'à -75 %* sur la Linge de Maison, Je fonce !

Rencontres Discrètes
Des rencontres éphémères et discrètes, en toute sécurité ! Inscription gratuite.

Agissez au Vietnam
Rejoignez les 400 Partenaires de Communauté, pour que 5000 filles de Ha-Giang aillent à l'école

Investissement Métaux
240% par an en moyenne ces 2 dernières années. Découvrez l'investissement dans les Métaux Rares

Publicité Ligatus

NEWSLETTERS [Voir un exemple](#)

Entrer son email pour s'abonner

L'industrie du tabac LE DÉTESTE !

Directeur d'Institut fait une découverte qui révèle le secret pour affranchir tout homme et toute femme de 19 ans et plus de l'addiction à la cigarette.

Regardez cette vidéo bluffante pour découvrir le vieux truc pour arrêter de fumer dès aujourd'hui en utilisant un secret mental ingénieux... Sans manque... Sans renoncer à vos moments de plaisir... Et vraiment pour de bon !

[Cliquez ici pour Voir la Vidéo](#)

Arrêter de fumer Aujourd'hui!

WEB & TECH MÉDIA MANAGEMENT BUSINESS

Apple rembourse les achats effectués par les enfants à l'insu des parents - il y a 11 minutes

eBay va lancer The Plaza pour abriter des shop-in-shop de grandes marques - il y a 2 heures

Microsoft n'abandonne pas totalement la sécurité de Windows XP - il y a 2 heures

PhotoShop en route vers l'impression 3D - il y a 3 heures

Kim Dotcom lance son parti politique en Nouvelle-Zélande - il y a 3 heures

[Toute l'actualité Web & Tech](#)

SONDAGE

Faut-il supprimer les cotisations familiales pour les entreprises ?

Oui
 Non

[Tous les sondages](#)

FORMATIONS

24 févr. 2014 - Réussir ses actions webmarketing Marketing

6 mars 2014 - Définir une stratégie de présence sur les réseaux sociaux Marketing

10 mars 2014 - Mesurer la rentabilité des campagnes marketing sur internet Marketing