

# INTRODUCTION À LA CLV (Customer Lifetime Value)



1 jour

Bulletin de participation  
sur [www.caritat.fr](http://www.caritat.fr)

Relation client - Commercial

## À qui s'adresse cette formation ?

À toute personne intéressée à maîtriser le concept de CLV pour la prise de décisions stratégiques, directeurs, marketeurs, statisticiens, actuaires, commerciaux, IT, etc. dans les assureurs, sociétés de courtage, bancassureurs.

## Pour obtenir quoi ?

Maîtriser le concept de la Customer Lifetime Value, comprendre ses applications principales pour la prise de décision stratégique, segmentation des clients, choix de consommateurs à acquérir et à fidéliser, apprendre les premiers éléments de calcul de la CLV.

## Comment ?

Les apports théoriques seront complétés par un exemple de calcul dans la 2ème partie de la formation.

## Quels sont les prérequis ?

- Obligatoires : concepts marketing de base
- Utiles : CRM en assurance, statistique de base

## Qui anime cette formation ?

### Ilaria DALLA POZZA,

Professeur de Marketing et responsable du groupe de recherche de la bancassurance et assurance à l'IPAG Business School, responsable cours Master 2 Marketing et Distribution de l'assurance ENASS.



### Lionel TEXIER,

Directeur associé Risk and Analysis, responsable cours Master 2 Marketing et Distribution de l'assurance ENASS.



## Qu'allez-vous apprendre ?



### Le concept de Customer Lifetime Value

- Introduction à la Customer Lifetime Value (CLV) et son importance dans la gestion de la relation client
- Définition de CLV
- Les différentes composantes de la CLV
- Le cycle de vie du client
- Le Past Customer value et la CLV : différences

### Pourquoi la Customer Lifetime Value

- Pourquoi la CLV en assurance et bancassurance
- Utilisations de la CLV pour la prise de décision stratégique
- Le lien entre fidélité et profitabilité
- La fidélité attitudinale et comportementale

### Applications

- Applications utiles de la CLV
- Sélectionner les consommateurs à acquérir
- Sélectionner les consommateurs à fidéliser

### Exemple de calcul

- Modèle de calcul de la CLV et application sur EXCEL (Beta géométrique distribution, Weibull, multi-cohort, etc)

01 44 51 04 00  
[info@caritat.fr](mailto:info@caritat.fr)

## La formation en pratique...

### Quand et où ?

**6 novembre 2018**

9 h 00 - 12 h 30 et 14 h 00 - 17 h 30  
Caritat, Paris 8°

### Combien ça coûte ?

1 220 € HT + TVA 20%, soit 1 464 € TTC.  
Les frais de participation couvrent la journée de formation, la documentation complète, le déjeuner et les pauses café.

### Où vous loger ?

Si vous venez de province ou de l'étranger, pour toute réservation d'hôtel, contactez notre partenaire :  
Elysées West Hôtel - 01 85 34 72 00  
Précisez que vous venez de la part de Caritat.  
<http://elysees.hotusa.com/caritat/>

## Qu'en disent les stagiaires ?

Cette formation est une nouveauté du catalogue Caritat.