

# SATISFACTION CLIENT ET PROGRAMMES DE FIDÉLITÉ : UNE APPROCHE BASÉE SUR LA CUSTOMER LIFE VALUE



1 jour

Fiche d'inscription  
sur [www.caritat.fr](http://www.caritat.fr)

Relation client - Commercial

## À qui s'adresse cette formation ?

À toute personne intéressée à développer un programme de satisfaction et de fidélité rentable, directeurs, marketeurs, statisticiens, commerciaux, IT, etc. chez les assureurs, sociétés de courtage, bancassureurs.

## Pour obtenir quoi ?

Apprendre l'importance de la satisfaction client et fidélité pour la prise de décision stratégique, développer une enquête de satisfaction, analyser le lien entre satisfaction et fidélité, implémenter un programme de fidélité rentable, gérer profitabilité et satisfaction simultanément.

## Comment ?

Les apports théoriques seront complétés par des exemples de la banque/assurance et d'autres industries.

## Quels sont les pré-requis ?

- Obligatoire : concepts marketing de base
- Utile : Introduction à la CLV

## Qu'allez-vous apprendre ?



### Satisfaction client et programmes de fidélité : objectifs

- Comprendre les concepts de satisfaction client et fidélité
- Concevoir des enquêtes de satisfaction client
- Distinguer la fidélité attitudinale et comportementale
- Analyser le lien entre satisfaction et fidélité
- Construire des programmes de fidélité
- Implémenter des actions de satisfaction et de fidélisation rentables sur la base de la Customer Lifetime Value (CLV)

### Pourquoi ?

- La satisfaction client et fidélité en assurance et bancassurance
- Importance pour la prise de décision stratégique
- Maîtriser satisfaction, fidélité et profitabilité simultanément
- Développer des stratégies marketing rentables

### Applications

- Exemples d'enquêtes de satisfaction client
- Réalisation d'une enquête de satisfaction client
- Exemples de programmes de fidélité de différentes industries

## Qui anime cette formation ?

### Ilaria DALLA POZZA

Professeur de marketing et responsable du groupe de recherche de la banque et l'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.

## La formation en pratique...

### Quand et où ?

**1er juin 2017**

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 47 75 92 90

[www.ewh.com](http://www.ewh.com).

Précisez que vous venez de la part de Caritat.

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

## Qu'en disent les stagiaires ?

Cette formation est une nouveauté du catalogue Caritat.