

UN POINT COMPLET SUR LES DERNIERES TECHNIQUES DE FIDÉLISATION

GUIDE DE LA FIDÉLISATION 2010



100 cas présentés
de 8 secteurs clés

PUBLI
NEWS

Votre veille stratégique

DES INFORMATIONS UTILES SUR LES MEILLEURES PRATIQUES DE FIDÉLISATION

100 techniques et stratégies de fidélisation des acteurs de 8 secteurs clés

- banques et assurances
- transports
- pétroliers
- distribution et grande consommation
- culture/loisirs/médias
- automobile/location
- hôtellerie/restauration
- téléphonie/Internet et technologies

Des campagnes détaillées sous tous les angles

- les problématiques
- les objectifs
- les bilans
- des enquêtes marchés

Une rubrique spéciale «incentives»

Un index par secteur pour une recherche simple et rapide



Destiné aux professionnels du secteur de la banque :

- ✓ services fidélisation
- ✓ services marketing
- ✓ services relation client
- ✓ services développement

PARMI LES 100 CAS PRÉSENTÉS

Banques et Assurances

- Cabela lance une nouvelle carte de fidélité Banque et base-ball font bon ménage
- Quand Raiffeisen rime avec carte de fidélité
- Société Générale propose plus de 100 modèles de cartes bancaires affinitaires et co-brandées
- Avec Cinissimo, le Crédit Agricole du Nord Est fidélise les cinéphiles
- AGF inclut un bonus fidélité dans sa couverture prévoyance

Transports

- Gulf Air facilite l'accès aux récompenses à ses 'frequent travelers'
- Air France KLM ré-aiguille son programme de fidélisation
- La RATP optimise ses voyages d'affaires
- Air Canada et TAM croisent leurs programmes de fidélisation

Pétroliers

- National Payment Card Association lance le programme GasCapRewards
- E.Leclerc lance Energieo, la carte carburants et services des professionnels

Distribution et Grande

Consommation

- La chaîne de pharmacies américaines Rite Aid mise sur la carte cadeau
- Avant le printemps, la carte E.Leclerc fait peau neuve
- Avec la crise, économiser devient tendance chez Win-Dixie
- Atos Worldline met sur orbite une fidélité dématérialisée Worldline BIP... et accompagne Match dans la refonte de son CRM
- Cache-Cache joue la fidélisation « click and mortar »
- Go East : Tesco relance à l'étranger son programme de fidélisation
- Leader Price couple Internet et mobile pour une fidélisation accrue
- La crise valorise les récompenses utiles par rapport aux avantages jugés superflus

Culture/Loisirs/Médias

- Enfin un vrai programme de fidélisation chez UGC

- Windil.fr de ParuVendu récompense ses clients internautes
- La carte B + Boulanger fait sa promotion de printemps
- Club Med : des gentils membres aux great members
- Une carte bancaire «spécial famille» chez Toys'R'Us

Automobile/Location

- Fidélisation rutilante chez Europe Auto
- Point S braque son projecteur sur les automobilistes féminines
- Louer sa voiture par iPhone avec Sixt
- Mieux vaut fidéliser les conducteurs dès avant le permis

Hôtellerie/Restauration

- La chaîne Choice Hotels mondialise son programme de fidélisation
- Le groupe hôtelier Marriott atteint 30 millions de membres
- Courtepaille, le cinquantenaire qui ne lâche rien sur la fidélisation
- En Chine, le bonheur est dans le spa
- Southwest et Best Western lient leurs programmes de fidélité
- La Chine a droit au shampoing McDonald's

Téléphonie/Internet et Technologies

- Le Club Celio Mobile dope la fréquentation des points de vente
- Wineandco.com lance WAC Club, son tout premier programme de fid
- Orange lance un programme de fidélisation global
- Le programme Remises & Réductions de Webloyalty vise les e-acheteurs néophytes
- Pluie de SMS gratuits pour fidéliser en Malaisie
- Totalgaz lance ses services pour mobinautes
- 118 008 Pages Jaunes et Maximiles créent un programme commun
- Festival de nouveautés chez Orange pour la Fête des pères
- Les vidéos virales, un atout séduction auprès des internautes

Incentives

- Maxichèque capte son public avec une nouvelle opération sur Mercuricadeau.com
- Berlin lance le Berlinpass
- 4 nouveaux coffrets cadeaux Smartbox

A retourner :

- par courrier à Publi-News - 47 rue Aristide Briand 92300 Levallois-Perret - France
- ou par Fax au + 33 1 47 57 37 25

OUI, je commande le Guide de la Fidélisation 2010 :

- Format papier : 720 € HT (TVA 5,5%)
- Format PDF : 980 € HT (TVA 19,6%)

Licence de reproduction :

Vous avez la possibilité de photocopier en toute légalité cette étude en vous acquittant de licences de reproduction et de diffusion, pour les collaborateurs de votre société, au prix de 70 € HT par ouvrage photocopié ou diffusé.

Frais de port (uniquement pour version papier) :

- France : 14 € HT l'unité
- International : 28 € HT l'unité

Règlement :

- Par chèque à l'ordre de Publi-News
- Par carte bancaire :
 - Visa MasterCard American Express
 - N°
 - Date d'expiration
 - Nom du titulaire :

- Je règle à réception de facture

Nom, prénom
 Fonction
 Société
 Adresse
 Code postal Ville.....
 Pays
 Tél..... Fax
 E-mail

Je prends l'engagement de ne pas diffuser, reproduire, publier ou transférer, cet ouvrage à des collaborateurs de la même entité, sans avoir réglé au préalable les droits de reproduction afférents. De même, il est strictement interdit, de transmettre à des tiers, de vendre ou de tirer quelconque profit commercial de cette étude. Si ces engagements ne sont pas respectés, vous vous rendez coupable, au regard de la législation française, de complicité du délit de contrefaçon.

* Uniquement si commande du format papier (TVA 5,5%)

Montant HT €
 Code de réduction
 Remise - €
 Licence(s) de reproduction :
 x 70 € = €
 Frais de port* €
 Total HT €
 TVA 5,5% (papier)
 ou 19,6% (PDF)..... €
Total TTC €
 Date : ... / ... /
 Signature :