



La fidélisation de la clientèle... parce que les clients ne sont pas tous égaux

Atelier de formation

Objectif

Amener les participants à bien comprendre les bases des programmes de fidélisation de la clientèle et des techniques promotionnelles pour en modifier le comportement.

Qui devrait participer

Toute personne au service marketing ou en communication marketing impliquée dans le développement et l'administration de programme de rétention et de fidélisation de la clientèle.

Le contenu

- ✓ Quels sont les principes du marketing relationnel et promotionnel
- ✓ Comment quantifier le Retour sur Investissement
- ✓ Comment identifier les bons clients
- ✓ Comment utiliser les techniques promotionnelles pour obtenir des changements de comportement et des résultats
- ✓ Comment enrôler la clientèle
- ✓ Comment s'assurer du support du personnel
- ✓ Quels sont les facteurs-clé de réussite

Le conférencier : Daniel Tardif

Daniel Tardif est président de IQ 7/24, une entreprise qui permet à des centaines de concessionnaires automobile canadiens de fidéliser leur clientèle. Il a connu une carrière en agence de publicité, de marketing promotionnel ainsi qu'en marketing technologique. Il a fondé l'agence Promo Marketing, et cofondé Cyberpro, un pionnier dans la conception de logiciels et l'implantation de solutions de marketing et de fidélisation utilisant la carte à puce et des technologies de pointe. Diplômé en journalisme de l'Université Laval, son expertise a été acquise dans des projets d'envergure comme l'introduction et le déploiement canadien du programme de Paiement Direct Interac et du programme canadien Air Miles. Parmi les clients pour lesquels il a travaillé, mentionnons les Brasseries Molson, Provigo, Petro Canada, la Banque Royale du Canada, les Restaurants McDonalds, Pepsi, Rona, Nestlé, Johnson & Johnson, Toyota, Kodak et Visa.

Les coûts

Les frais d'inscription à la formation (incluant la documentation, le dîner et les pauses-santé) sont les suivants :

- 400 \$ pour les membres de l'ACA (taxes en sus)
- 700 \$ pour les non-membres (taxes en sus)

Lieu

Sauf indication contraire, tous les séminaires ont lieu au bureau de l'ACA qui est situé :

2015 rue Peel, Bureau 925,
Montréal QC H3A 1T8
Station de Métro : Peel
Tel / Fax : (514) 842-6422
De 8h30 à 16h30

Pour plus d'information, veuillez contacter

Davina Wong au 1-800-565-0109 / dwong@ACAweb.ca
ou Paul Hétu au (514) 842-6422 / phetu@ACAweb.ca