|  |
| --- |
| Chapitre 10 – La fidélisation de la clientèleBilan de compétences |
| **Compétences** | **Non****acquis** | **Partiellement****acquis** | **Acquis** |
| J’identifie les sources d’information concernant la clientèle |[ ] [ ] [ ]
| Je sais évaluer la satisfaction de la clientèle |[ ] [ ] [ ]
| Je sais créer un questionnaire de satisfaction |[ ] [ ] [ ]
| Je sais calculer la rentabilité d’une action de fidélisation |[ ] [ ] [ ]
| Je sais évaluer les retombées d’une action de fidélisation |[ ] [ ] [ ]
| Je sais calculer le taux de retour sur investissement |[ ] [ ] [ ]
| Je sais calculer un taux de rétention |[ ] [ ] [ ]
| Je sais faire un graphe Pareto |[ ] [ ] [ ]
| Je sais calculer une valeur vie d’un client |[ ] [ ] [ ]
| Je sais expliquer les caractéristiques de la méthode RFM |[ ] [ ] [ ]
| Je sais mettre en œuvre la méthode RFM |[ ] [ ] [ ]
| Je connais les outils de fidélisation |[ ] [ ] [ ]
| Je sais choisir des actions de fidélisations adaptées |[ ] [ ] [ ]