|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 |  |  |  |