



FIDÉLISATION

**SÉMAPHORE CONSEIL
DÉVOILE SA DERNIÈRE ÉTUDE**

**Programmes de fidélité & mécanismes
de rétention client**

Transactionnels, par paliers, payants, et relationnels

La fidélisation au-delà des programmes traditionnels

Fidéliser ne se limite pas toujours à un simple programme de points ou de récompenses. Les consommateurs, toujours plus exigeants et sollicités, attendent une relation authentique et des services qui leur apportent une réelle valeur ajoutée.

Cette étude vous permettra de :

- **Identifier les attentes prioritaires des consommateurs en matière de fidélité**
- **Découvrir des exemples concrets d'initiatives inspirantes et performantes, tant dans le secteur financier que dans d'autres industries**
- **Élaborer des stratégies sur mesure pour renforcer vos relations clients et optimiser vos programmes de fidélité**

CONTENU DE L'ETUDE

- **Un panorama des initiatives classées par mécanismes de fidélisation et services fidélisants**
- **Le résultat d'une enquête auprès d'un panel de consommateurs**
- **Une synthèse transversale pour identifier le programme de fidélité idéal et offrir un éclairage précieux sur les attentes des consommateurs**

CHIFFRES CLÉS

- **80** pages d'étude approfondie
- **+100 initiatives** détaillées
- **+50 entreprises de 6 secteurs** analysés
- **1 000 consommateurs français** interrogés

MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

Étude basée sur l'analyse des **Observatoires de la concurrence**, dont l'**Observatoire Innovations & Initiatives Internationales** de Sémaphore Conseil, enrichie de **recherches ad-hoc**, d'une mobilisation d'enquêteurs adhérant à des programmes de fidélité.

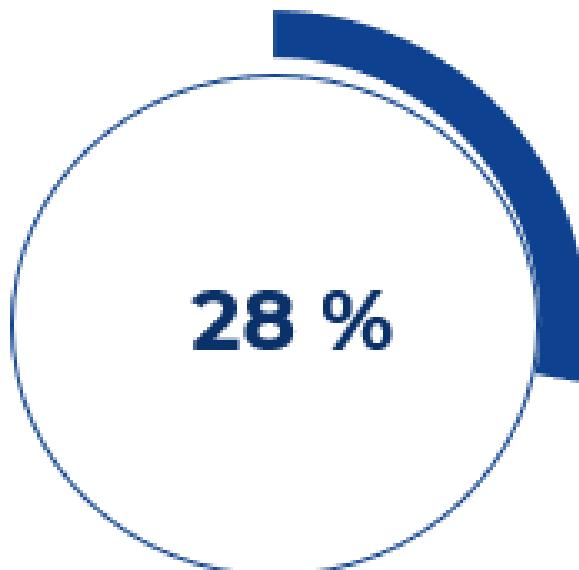
- Une **recherche documentaire** et des **analyses approfondies**
- Une **enquête quantitative** auprès d'un panel représentatif pour comprendre les attentes des clients
- La **mobilisation d'enquêteurs** adhérant à des programmes de fidélité pour enrichir notre diagnostic.

MÉCANISMES DE FIDÉLITÉ : ACTEURS ANALYSÉS EN BANQUE & ASSURANCES

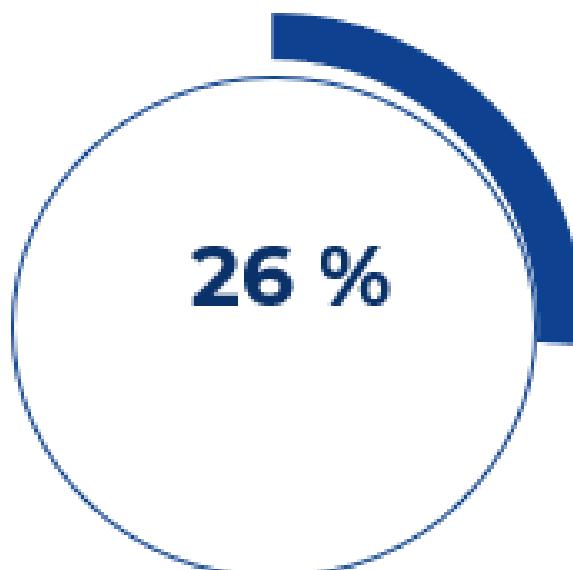


QUELQUES CHIFFRES CLÉS ISSUS DE L'ÉTUDE QUANTITATIVE

Je connais et j'utilise le programme de fidélité de ma banque



Je connais et j'utilise le programme de fidélité de mon assureur





L'ÉTUDE VOUS INTÉRESSE ?

CONTACT



[Cliquez ici](#)



[Visitez notre site internet](#)

Suivez-nous sur

