

**UN POINT COMPLET SUR LES DERNIERES
TECHNIQUES DE FIDÉLISATION**

**GUIDE DE LA
FIDÉLISATION**
2009



**100 cas présentés
de 9 secteurs clés**

**PUBLI
NEWS**

Votre veille stratégique

DES INFORMATIONS UTILES SUR LES MEILLEURES PRATIQUES DE FIDÉLISATION

Les nouvelles techniques et stratégies des acteurs de 9 secteurs clés

- banques
- 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

Banque

- Les jeunes attendent des offres plus simples et lisibles pour être fidélisés
- Premières cartes bancaires cobrandées caritatives en France
- Monabanq. Fait sa campagne pour institutionnaliser sa marque
- Barclays lance la première carte bancaire spécial basket en France

Assurance

- AIG Vie renforce la fidélisation de ses 30.000 distributeurs avec le CRM
- Costa Croisières France lance la première assurance croisière avec Europ Assistance

Transports

- La SNCF dope sa fidélisation avant d'affronter la concurrence
- Virgin Atlantic chouchoute les voyageurs d'affaires en escale à Boston
- Air France teste une carte d'embarquement électronique sur téléphone mobile

Pétroliers

- BP fidélise avec l'argument écologique
- Energeo, la nouvelle carte de carburants pour les professionnels

Distribution & Grande Consommation

- Orchestra mène sa fidélisation Allegro
- Cash Converters prévoit de totaliser 100.000 porteurs de «Carte Privilèges» à fin 2008
- Stabilo renforce sa fidélisation à l'aide de l'email marketing
- Starbucks Coffee lance une carte de fidélité pour redresser son activité
- Toupret, leader français des enduits lance son site Internet

Culture/Loisirs & Médias

- Quels sont les secteurs qui fidélisent le mieux ?
- La «Carte Client» ou la fidélisation pragmatique chez Darty

- Point Soleil change de look et fidélise de plus belle
- Payback et Weg.de lancent un nouveau site Internet de tourisme
- Des parcs d'attraction en quête de fidélisation

Automobile & Location

- Avis met le turbo sur le service et l'innovation
- Les offres de printemps fleurissent chez Volkswagen
- DCS Fleet lance son service «Privilège Mobilité»
- Sixt fidélise avec les belles voitures
- Fiat Parie sur la toile pour changer d'image

Hôtellerie & Restauration

- Les hôtels Balladins dopent leur programme de fidélité avec Maximiles Services
- Park Inn veut fidéliser directement dans les aéroports comme à Francfort
- Eat Sushi pêche ses fidèles en ligne
- Le spécialiste HotelClub met sur orbite un nouveau programme de fidélisation en ligne

Téléphonie/Internet & Technologies

- Maximiles poursuit son déploiement européen en Italie
- Airfid, une carte de fidélité sans contact pour une relation enseigne/clients ludique
- Des bons de réductions «mobiles» pour Single Touch Interactive et InComm
- Aux Etats-Unis, un simple portable peut héberger 100 programmes de fid
- Numéros surtaxés : N° court 3620 voit dans la LME et l'afflux de contacts une opportunité de fidélisation

Incentives

- Opération de stimulation «coup de poing»
- pour les agents d'Air France Accentiv'Kadeos lance une nouvelle offre de coffrets de cadeaux
- La Générale des services fidélise d'abord son personnel
- Esthetic Center motive ses hôtes pour doper sa fidélisation

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 2009 :

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

Licent 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 90 € HT par ouvrage photocopié ou diffusé.

Frais de port (uniquement pour version papier) :

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

Montant HT	€
Code de réduction	
Remise -	€
Licence(s) de reproduction :	
..... x 90 € =	€
Frais de port*	€
Total HT	€
TVA 5,5% (papier)	
ou 19,6% (PDF).....	€
Total TTC	€
Date : ... / ... /	
Signature :	

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%)