



Optimiser le réabonnement et fidéliser ses clients grâce au multi-canal

Jeudi 18 mai 2017
de 9 h 00 à 17 h 30

FNPS, 17 rue Castagnary - 75015 PARIS

Objectif de la formation : Une leçon universelle à retenir : il est toujours moins coûteux de retenir ses abonnés que d'en recruter de nouveaux ! Cette journée passe donc en revue, exemples et méthodes à l'appui, les principes fondamentaux du réabonnement, ainsi que certaines techniques complémentaires adaptées à la presse spécialisée, parmi lesquelles le multi-canal. On entrera ensuite dans la thématique de la fidélisation à long terme, grâce aux nouveaux outils de relation clients que le digital permet de déployer de façon économique.

Programme de la journée

I. Introduction

1. A chaque stratégie, son modèle de réabonnement
2. Les trois bénéfices d'une fidélisation réussie

II. Structurer une politique de fidélisation

1. Organiser et segmenter son portefeuille de façon pertinente
2. L'importance de réussir le premier renouvellement
3. Respecter les fondamentaux : les règles à respecter pour réabonner efficacement.
4. Construire un tableau de réabonnement (rythme des relances, offres, ton, signature)
5. bien mesurer la fidélisation : les statistiques et le reporting

III. Techniques particulières à maîtriser

1. Ramassage, extension, rétention, parrainage.
2. Le multi-canal : papier, web, téléphone : comment combiner leurs avantages à moindre coût.
3. Les ventes additionnelles : couplages, promotion des offre digitales, produits dérivé

IV. Les bons usages du digital

1. Les bonnes pratiques de la relation-client en ligne : newsletters, alertes, applications.
2. Quelques exemples

V. Du réabonnement à la fidélisation

1. Quatre modèles pour progresser
2. Satisfaction et fidélité des clients

Vos animateurs : Hervé Lavergne et Philippe Saül sont associés au sein d'Idées à la Carte, institut de formation créé en 1999 et spécialisé dans le marketing et la diffusion des titres de la presse écrite.

Pour vous inscrire, merci de nous renvoyer avant le 12 mai 2017 cette page dûment complétée et accompagnée de votre règlement

Prix de cette journée technique (prix par personne - déjeuner non inclus, peut être pris en commun) : 390 €HT - TVA à 20 % soit 468.00 €TTC.

Remise de 20 % pour la deuxième personne d'une même société : 312 €HT (374.40 €TTC).

Ce séminaire fait l'objet d'une convention de formation et peut à ce titre être imputé sur votre budget de formation.

Inscrit (s) à la journée de formation du 21 avril 2017

Titre ou société :

Adresse : Tél. :

Nom du responsable de formation : Courriel :

Nombre de personnes à inscrire :

Nom : Prénom :

Courriel : Fonction :

Nom : Prénom :

Courriel : Fonction :

Vous trouverez ci-joint notre règlement, soit € TTC à l'ordre d'Idées à la carte

Le bulletin d'inscription et le règlement sont à renvoyer à : Nadine Le Honsec - FNPS, 17 rue Castagnary - 75015 PARIS -
Tél : 01 44 90 43 60 - Fax : 01 44 90 43 72 - email : nlehonsec@fnps.fr