

# Mesurer et optimiser l'impact d'un programme de fidelite

RELATION CLIENT &amp; COMMERCIAL

PRESENTIEL

14H

AVANCE

REF. FRM-RELATION-CLIENT-COMM-089

## INFORMATIONS CLES

DUREE	14h (soit 2.0 jour(s))
MODALITE	Presentiel
LANGUE	FR

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Definir les indicateurs pertinents (NPS, churn, CLTV, taux d'activation). Construire des analyses de cohortes et mesurer l'incrementalite. Identifier les leviers d'optimisation et prioriser les actions d'amelioration.

## PUBLIC VISE ET PREREQUIS

### A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION

Responsables CRM, data analysts marketing, direction client souhaitant aller au-dela des KPIs classiques.

### PREREQUIS

Avoir concu ou pilote un programme de fidelite. Notions de statistiques et de requetage SQL ou tableur avance.

## PROGRAMME DE LA FORMATION

Programme detaille disponible sur demande. Contactez-nous pour recevoir le programme complet de cette formation.

## MODALITES DE FINANCEMENT

- OPCO
- Plan de developpement des competences

## ACCESSIBILITE

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Contactez notre referent handicap pour toute demande d'adaptation.