



conçoit et gère
votre programme
de **fidélisation.**

Un accompagnement
personnalisé

Imaginez

Un programme
qui vous ressemble

Démarrez

Animez, mesurez,
analysez

Communiquez

Qualité et sécurité
de service

Maîtrisez



De la compréhension des enjeux stratégiques et des objectifs de votre programme de fidélisation, jusqu'à sa conception détaillée :

Imaginez...

un accompagnement à chaque étape

Dans vos choix marketing :

- Ciblage et recrutement des clients
- Promesses et avantages
- Générosité et barèmes
- Politique d'animation, relation clients et canaux
- Tableaux de bord, reportings, business plan

Dans vos choix techniques :

- Consolidation des données
- Flux, règles de gestion et traitements
- Moyens de communication, réseaux et sécurité

Dans vos choix opérationnels :

- Process et canaux
- Supports (cartes, questionnaires...)
- Conception graphique et rédactionnelle
- Déploiement et lancement
- Formation des équipes

Le + Aquitem

20 ans d'expérience au service de l'Informatique et du Marketing





AQUITEM propose une réelle assistance au pilotage de la mise en œuvre de votre projet.

Démarrez...

Le lancement de votre programme en toute quiétude. Cette mission se décline en différentes étapes :

L'organisation du projet en différents « chantiers »

Un comité de pilotage gère et coordonne vos chantiers : technique, marketing, centre de contacts, conception.

La désignation d'un interlocuteur central et unique

Le Chef de Projet Leader est garant de l'avancement global du projet et du lancement.

La planification

Du projet, des réunions l'avancement, des tests, de la recette du service et du déploiement.

Nos engagements

- Réaliser votre projet dans les meilleurs délais
- Identifier les points bloquants et les risques
- Proposer des solutions de contournement ou de prévention
- Communiquer régulièrement sur l'avancement de votre projet

Le + Aquitem

De nombreux programmes gérés sur 12 pays et en 15 langues





Aquitem, détecteur de comportement clients.

L'exploitation des données collectées à des fins d'animation ciblée des clients, est la clé de la réussite de tout programme de fidélisation.



Communiquez...

et sachez que toute segmentation n'est utile que si elle débouche sur des actions concrètes, avec un coût au contact cohérent et des retours mesurables !

Définition du niveau de segmentation en fonction du contexte :

- du nombre de clients fidélisés,
- de l'organisation et du métier de l'enseigne,
- du budget d'animation...

La segmentation comportementale est privilégiée par Aquitem ; elle s'appuie sur l'analyse des données collectées, plus fiable que le déclaratif. Toute démarche de segmentation est initiée par une vision marketing créative. Nos statisticiens apportent leur expertise pour affiner cette vision et la rendre opérationnelle.

Le choix du support

Mailing, emailing, SMS... Aquitem maîtrise intégralement la chaîne opérationnelle et vous aide à bâtir votre plan de communication.



Le + Aquitem

Plus de 17 millions de porteurs gérés
et plus de 20 millions de mailings annuels





© nyul - Fotolia.com



L'expérience d'Aquitem privilégie expertise technique,
qualité du contact et sécurité

Maîtrisez...

Une gestion en temps réel des demandes liées à votre programme fidélisation :

- Perte/vol de carte
- Changement d'adresse
- Régularisation de compte
- Demandes diverses d'informations

Un accès 6 jours/7

à une Hot Line Fidélité qui répond en quelques secondes aux demandes de votre réseau (ou du siège).

Une gestion de tous les flux

liés à votre programme (questionnaires d'inscription, fiches de modifications, lettres-chèques, réclamations), quel que soit le canal : téléphone, courrier, fax, email...

Une réactivité des équipes et une fiabilité des procédures :

les maîtres mots des services proposés. De nombreux contrôles qualité sont réalisés systématiquement aux différentes étapes de gestion de votre programme (remontée des transactions, attribution des avantages...).

Un partenaire technique qui a fait ses preuves

et qui maîtrise parfaitement les réseaux de communication et la sécurité des bases de données.



Le + Aquitem

150 collaborateurs, avec des pôles d'excellence
en base de données et marketing