

Exemples de projet

Mise en place initiale du programme	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mise en place d'une structure de programme de meilleure pratique en adaptant tous les paramètres à une stratégie définie et à l'environnement particulier d'une compagnie aérienne ➤ Contribution des meilleures pratiques globales ➤ Aspects de gestion et de mise en place; y compris le cadre financier ➤ Création des recettes auxiliaires
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Introduction d'un programme Frequent Flyer avec un effet maximal de fidélisation et de création de recettes

Renouvellement du programme	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Révision et élaboration de certains aspects selon vos besoins, tels que: <ul style="list-style-type: none"> – Stratégie du programme – Révision du rendement du programme – Révision de la compétitivité du programme basée sur la contribution du benchmark – Aspects financiers tels que des standards de comptabilité selon IFRIC 13 ➤ Transformation de la structure et de la gestion du programme en une meilleure pratique
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Amélioration du rendement du programme à travers l'adaptation de la structure du programme, reflétant les stratégies et la situation compétitive révisées ➤ Augmentation de l'effet de création de recettes et de fidélisation

Ateliers stratégiques	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Préparation et modération d'un atelier de management visant à définir une stratégie pour un sujet spécifique; <ul style="list-style-type: none"> ➤ La stratégie globale du programme ➤ Nouveau concept de primes ➤ Nouveaux développements) ➤ Résumé de l'atelier y compris la définition des prochaines étapes et des responsabilités
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Décision basée à travers les différents départements quant aux questions d'importance stratégique ➤ Contribution des meilleures pratiques globales ➤ Suggestion d'un plan d'action sur 2-3 ans

Etude de faisabilité	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Analyse des risques et opportunités pour l'introduction d'un programme de fidélisation propre ➤ Evaluation de différentes options, p. ex. propre programme versus partenariat avec un programme tiers ➤ Développement d'un modèle montrant l'impact financier de l'introduction d'un programme de fidélisation ➤ Aspects managériaux ➤ Evolution financière attendue pour les 1 à 3 ans après l'introduction du programme
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Compréhension claire de la situation actuelle et potentielle future, permettant de comparer et de prendre une décision stratégique à propos du programme de fidélisation de l'entreprise

Etudes de benchmark	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etudes de benchmark individualisées couvrant différents éléments, p.ex.: structure des points gain/utilisation, réseau de partenaires, conditions générales, programme d'élite (règles de qualification et avantages) ➤ Possibilité d'inclure autant de programmes de fidélité que vous désirez ➤ Définition des forces et faiblesses du programme personnalisé comparées aux meilleures pratiques
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Amélioration du rendement du programme à travers l'input compétitif aux développements du programme

Observation du marché	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bulletin mensuel couvrant les nouvelles et développements dans des programmes de fidélisation sélectionnés individuellement, couvrant; <ul style="list-style-type: none"> – Structure des points gain/utilisation – Réseau de partenariats – Conditions générales – Programme d'élite – Service client ➤ Possibilité d'inclure les offres promotionnelles et les meilleures pratiques mondiales
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mise à jour régulière et fiable des connaissances du marché ➤ Input compétitif précieux aux développements du programme sur base continue

Suivi du rendement	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Définition des paramètres de rendement ➤ Suivi mensuel des paramètres de rendement principaux ➤ Rapport de rendement trimestriel ou biennuel identifiant les faiblesses dans la structure du programme ➤ Rendez-vous de révision ➤ Contribution au développement du programme basé sur le comportement réel des clients
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eviter les faux développements coûteux ➤ Suivi du rendement utilisant les meilleures pratiques plutôt qu'un contrôle interne sans vraie motivation

Intégration CRM	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Définition d'un cadre stratégique pour le CRM ➤ Définition du CRM comme philosophie d'entreprise ➤ Définition du rôle du programme de fidélisation dans le stratégie CRM ➤ Segmentation des consommateurs, aussi au-delà du programme de fidélisation ➤ Développement des activités/campagnes CRM à travers différents canaux de communication pour les cibles spécifiques
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Activités pratiques délivrant des résultats directs sous forme d'augmentation des revenus ➤ Approche pragmatique du CRM

Mise en place financière	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Définition du programme de fidélisation comme centre de coûts séparé ➤ Détermination des prix des points pour le cumul et l'utilisation ➤ Gestion des obligations ➤ Attribution de la capacité des primes ➤ Mise en place au niveau de l'organisation interne ➤ Avantages et difficultés possibles et quoi faire avec elles
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mise en place des procédures de comptabilité selon les standards d'IFRIC 13 ➤ Base pour développer une opération profitable pour le programme de fidélisation ➤ Disponibilité de la capacité pour les primes

Prévention des fraudes	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Définition des différents types des fraudes internes et externes ➤ Définition des mesures préventives ➤ Définition des déclencheurs de fraude ➤ Comportement lors de la découverte des cas d'abus ➤ Définition des procès et des responsabilités de gestion
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mise en place d'un système de détection des fraudes actuelles ➤ Réduction de coûts en évitant les cas de fraudes

Sous-traitance de la gestion des partenariats	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Définition de partenaires non-aériens potentiels ➤ Initiation des contacts avec les partenaires ➤ Mise en place des partenariats (contrats, aspects financiers, coordination technologique) ➤ Gestion continue des partenariats (mesure du rendement, développement des promotions)
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Développement des revenus à travers les partenariats ➤ Valeur ajoutée pour les membres du programme grâce à des partenariats actifs ➤ Réduction des dépenses et améliorations de qualité grâce à la sous-traitance ➤ Réduction de coûts en évitant les cas de fraudes

Modération des forums des programmes de fidélisation	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Suivi des forums des programmes de fidélisation ➤ Réponse au nom de l'opérateur du programme et/ou coordination avec l'opérateur pour des sujets nécessitant sa participation (des questions spécifiques, des réclamations) ➤ Rapport mensuel sur les activités par forum
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Présence en temps réel dans un important canal de communication avec les clients ➤ Perception améliorée du programme avec une fidélité/un engagement augmenté des titulaires

Sélection de fournisseur	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Définition des exigences ➤ Appel d'offre des fournisseurs relevant des solutions informatiques et d'outsourcing ➤ Développement d'un modèle d'évaluation ➤ Présélection des fournisseurs ➤ Modération des présentations des fournisseurs ➤ Assistance avec les négociations et la décision finale
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sélection du fournisseur le plus apte aux meilleures conditions possible ➤ Gain de coûts et de qualité grâce à notre position avec les fournisseurs

Cours de formation pour les employés de la fidélisation	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formation dans vos établissements ➤ Approche absolument individualisée en proposant un choix de 16 modules différents sur une demi-journée ou une journée entière ➤ Seulement des formateurs expérimentés ➤ Proposé en français, anglais, espagnol, allemand et russe
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Familiarisation rapide avec les tâches et défis pertinents ➤ La manière de formation la plus efficace disponible