

THÈME : LA FIDÉLISATION CLIENT

La fidélisation du client est aujourd'hui un enjeu stratégique pour l'hôtelier. Parmi ces moyens, la carte de fidélité est la plus souvent utilisée.

TRAVAIL À FAIRE :

1) Citez les avantages liés à cette carte

- Pour le client. (5 points)

- Pour l'hôtelier. (5 points)

Le cardex permet à l'hôtelier de connaître les habitudes et attentes particulières du client.

2) Citez les informations qui sont recensées dans une fiche (ou un fichier) cardex. (5 points)

3) Donnez un exemple d'utilisation que l'hôtelier peut en faire dans le cadre d'opérations de promotion pour son établissement. (5 points)