

Énoncé

Dans un contexte marqué par la mondialisation, l'hyper-concurrence et la volatilité des consommateurs, la fidélisation devient une stratégie indispensable afin de consolider ses parts de marché et développer son activité.

En une ou deux pages au maximum, à partir de vos connaissances et en vous inspirant de la situation présentée dans la première sous-partie, vous répondrez à la question suivante :

Une distribution multicanale contribue-t-elle à fidéliser le client ?
