



## Fiche ressources : Marketing relationnel.

### ***Marketing relationnel versus marketing transactionnel***

La gestion de la relation client est une composante essentielle du marketing relationnel. Il introduit certaines ruptures par rapport au marketing transactionnel, intrusif et centré sur l'offre.

#### Le marketing transactionnel valorise :

- le produit ;
- l'acte d'achat ;
- le moment de la transaction (fréquence, récence) ;
- le montant de la transaction.

#### Le marketing relationnel valorise :

- la relation avec le client ;
- la durée de la relation ;
- l'individualisation (concept *one to one*) ;
- la « mémoire » des contacts entre le client et l'entreprise ;
- la fidélisation ;
- la valeur des achats présents et futurs.

#### Le marketing client valorise :

- le capital de l'individu

