



SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
CHAPITRE 1 ANALYSE DE L'HISTORIQUE CLIENT	7
CHAPITRE 2 IDENTIFICATION DES MOTIFS DE RÉSILIATION	15
CHAPITRE 3 PROPOSITIONS D'AVANTAGES ET D'OFFRES	23
CHAPITRE 4 NÉGOCIATION ET RÉOLUTION DE PROBLÈMES	31
CHAPITRE 5 FORMALISATION DES ACCORDS CLIENT	39
CHAPITRE 6 DOCUMENTATION ET SUIVI DE LA RÉTENTION	45
CONCLUSION	105