

TABLE DES MATIÈRES

Introduction — 5

Fidélité et fidélisation comme objets d'étude
et de considération — 5

1 Fidélité et fidélisation de l'actionnaire — 13

La fidélité des actionnaires: un sujet inutile et incertain? — 13

Système de gouvernance et permanence des ressources — 14

De l'hétérogénéité de l'actionnariat — 15

De l'intérêt potentiel de fidéliser les actionnaires individuels — 16

Le cas particulier de l'actionnariat engagé — 17

Actionnariat éthique et patriotique — 18

La fidélité de l'actionnariat salarié — 19

L'actionnariat comme instrument de fidélisation des dirigeants — 20

2 Fidélité et fidélisation du client — 21

Fidélité des clients: d'une lecture comportementale à l'émergence
d'une conception multidimensionnelle — 21

La fidélité selon Oliver: l'importance des croyances favorables — 23

Particularités du domaine des échanges inter-organisationnels — 24

3 Fidélité et fidélisation des salariés — 27

Fidélité des salariés: au-delà de l'idée d'engagement par calcul — 27

Becker: un article séminal, des réactions abondantes — 28

La fidélité du personnel: objet d'investigation multidisciplinaire — 29

Le primat du «psychologique» — 29

Valeurs, implication, identification — 30

Fidèle à qui? Fidèle à quoi? — 31

Traduttore, tradittore (traducteur, traître) — 32

Questions relatives à la durée de l'engagement — 32

Affect, coût perçu et norme subjective — 33

4 Fidélité : l'enjeu de la mesure — 37

Les mesures comportementales de la fidélité — 37

Les mesures non comportementales de la fidélité — 39

Mêler les indicateurs attitudinaux et comportementaux — 40

5 Vers un modèle étendu de la fidélité — 41

L'importance de la satisfaction — 41

À domaine différent, modèle adapté — 43

Inverser les idées reçues : de la fidélité de l'entreprise à l'égard de ses parties prenantes — 44

6 Enjeux managériaux et limites de la fidélisation de la clientèle — 45

Les moyens de la fidélisation — 45

Les effets de la fidélisation — 47

De l'efficacité et de la rentabilité des programmes de fidélisation de la clientèle — 49

Les facteurs de contingence de la fidélisation — 50

Les limites des programmes de fidélisation — 51

7 Perspectives : les nouvelles formes de la fidélité et des pratiques de fidélisation — 53

La fidélité aux nouveaux canaux de vente : la e-fidélité — 53

La fidélité « multicanal » — 55

Le phénomène communautaire comme outil de fidélisation — 55

Une nouvelle forme de fidélité dans les réseaux sociaux : la fidélité oppositionnelle — 56

Infidélité et résistance : les nouvelles formes d'opposition du consommateur — 57

8 FICHES

Fiche 1.....	64
Fiche 2.....	67
Fiche 3.....	70
Fiche 4.....	72
Fiche 5.....	75
Fiche 6.....	77
Fiche 7.....	78
Fiche 8.....	79
Fiche 9.....	80
Fiche 10.....	82
Fiche 11.....	84
Fiche 12.....	86
Fiche 13.....	88
Fiche 14.....	89
Fiche 16.....	94
Fiche 17.....	95
Fiche 18.....	96
Fiche 19.....	98
Fiche 20.....	100
Fiche 21.....	105
Fiche 22.....	107
Fiche 23.....	108
Fiche 24.....	110
Fiche 25.....	111
Fiche 26.....	112
Fiche 27.....	114
Fiche 28.....	115

LES STRATÉGIES DE RÉTENTION DE L'ENTREPRISE

Fiche 29.....	117
Fiche 30.....	119
Fiche 31.....	121
Fiche 32.....	123
Fiche 33.....	124
Fiche 34.....	127
Fiche 35.....	129
Fiche 36.....	130
Fiche 37.....	132
Fiche 38.....	133
Fiche 39.....	135
Fiche 40.....	136
Fiche 41.....	137
Fiche 42.....	139
Fiche 43.....	141
Fiche 44.....	143
Fiche 45.....	145
Fiche 46.....	147
Fiche 47.....	148
Fiche 48.....	150
Fiche 49.....	151
Fiche 50.....	154
Fiche 51.....	155
Fiche 52.....	157
Fiche 53.....	159
Fiche 54.....	162
Fiche 55.....	165
Fiche 56.....	168
Fiche 57.....	171

TABLE DES MATIÈRES

Fiche 58.....	173
Fiche 59.....	175
Fiche 60.....	177
Fiche 61.....	178
Fiche 62.....	179
Fiche 63.....	181
Fiche 64.....	183
Fiche 65.....	184
Fiche 66.....	187
Fiche 67.....	189
Fiche 68.....	190
Fiche 69.....	191
Fiche 70.....	194
Fiche 71.....	195
Fiche 72.....	197
Fiche 73.....	199
Fiche 74.....	201
Fiche 75.....	202
Fiche 76.....	204
Fiche 77.....	206
Fiche 78.....	208
Fiche 79.....	210
Fiche 80.....	212
Fiche 81.....	213
Fiche 82.....	214
Fiche 83.....	217
Fiche 84.....	219
Fiche 85.....	221