



# MARKETING

**TRANSACTIONNEL**



**RELATIONNEL**

## OBJECTIF



Vente unique et immédiate

Confiance, Fidélité client

Réaliser de nouvelles transactions

Satisfaire les clients existants

## RELATION



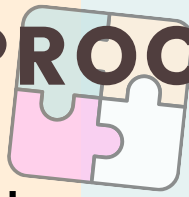
Court terme

Long terme

Relation statique

Relation évolutive

## APPROCHE



Minimum de contact

Contact fréquent

Marketing de masse

Marketing personnalisé

Publicité agressive

Expérience client privilégiée

## LIMITES



## EXEMPLES



**DIFFÉRENTS  
MAIS  
COMPLÉMENTAIRES**