

NOTE ANNEXE — CUSTOMER RETENTION

Définition, portée stratégique et ownership

[* 1. DÉFINITION EXÉCUTIVE *]

Customer Retention désigne la capacité d'une entreprise à conserver et réengager ses clients rentables dans le temps afin de sécuriser le chiffre d'affaires futur, sans dépendre exclusivement de l'acquisition.

[* 2. VISION *]

La Customer Retention ne consiste pas à observer le passé, mais à anticiper la perte de valeur, identifier les signaux faibles de désengagement et déclencher des actions avant que le churn ne soit irréversible.

[* 3. CUSTOMER RETENTION ET INDICATEURS ADJACENTS *]

- **Retention** : objectif stratégique (continuité du revenu)
- **Churn** : signal d'alerte (perte en cours)
- **CLV** : impact économique (valeur future)
- **RFM / Cohortes** : leviers d'activation

Un Data Analyst ne les confond pas – il les orchestre.

[* 4. COMPOSANTS D'UNE CUSTOMER RETENTION MAÎTRISÉE *]

Une approche mature repose sur cinq piliers :

1. **Segmentation par valeur** : identifier les clients critiques
2. **Dimension temporelle** : analyser les cohortes et tendances
3. **Détection prédictive** : anticiper les comportements à risque
4. **Actionnabilité** : déclencher des actions ciblées
5. **Ownership clair** : responsabilité définie et assumée

[* 5. NOTION D'OWNERSHIP *]

Posséder la Customer Retention signifie être responsable de la stabilité du chiffre d'affaires futur, de la détection proactive des risques de churn, de l'automatisation des alertes et de la traduction des insights en décisions business.

Ce n'est pas surveiller une métrique – c'est garantir qu'elle reste dans les objectifs stratégiques.

[* 6. FINALITÉ BUSINESS *]

Une Customer Retention maîtrisée réduit la dépendance à l'acquisition, augmente la valeur vie client, stabilise la croissance et sécurise les marges.

[* 7. SYNTHÈSE *]

Customer Retention = Revenu futur sécurisé par l'action.

C'est une **métrique de pilotage**, pas un constat. Une **responsabilité**, pas un graphique.

-- François Tilkin | Data Analyst Freelance

-- Customer & Operational Analytics | Ownership métrique structurée

-- Github.com/78381507 | tilkinanalytics@gmail.com | +34 674 706 530