

Réduire la Perte des Clients : Approches et Solution

Projet de Consultation pour la banque Primero

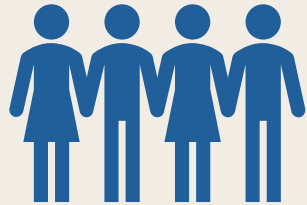
Sujet : *Analyse des causes de la perte de
clients et stratégies de rétention*

Présenter par : BANGOURA André, ESN DATA

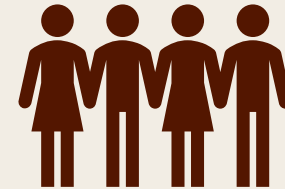
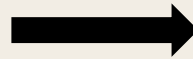
Date : 06/07/2024

Enjeux du client :

Expliquer les départs clients et comment les fidéliser



10127 Clients



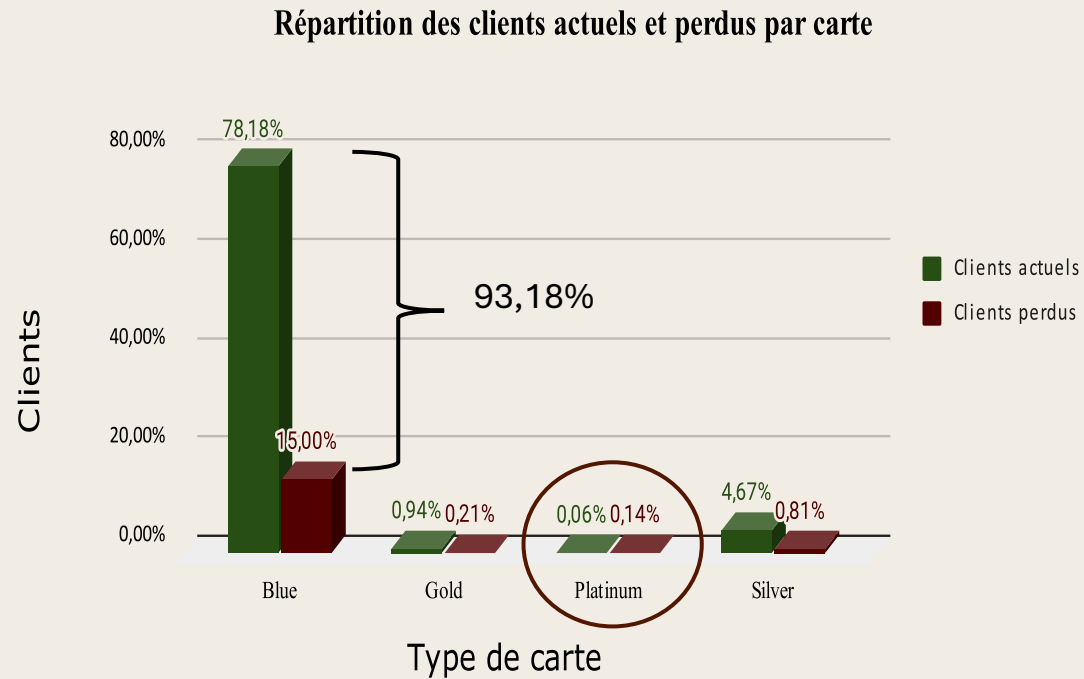
1636 Clients Perdus

Objectif :

- Identifier les caractéristiques communes des clients qui sont partis
 - Déduire des pistes d'analyse sur les raisons de leur départ
- Identifier les profils des clients actuels qui pourraient partir
 - Recommandations

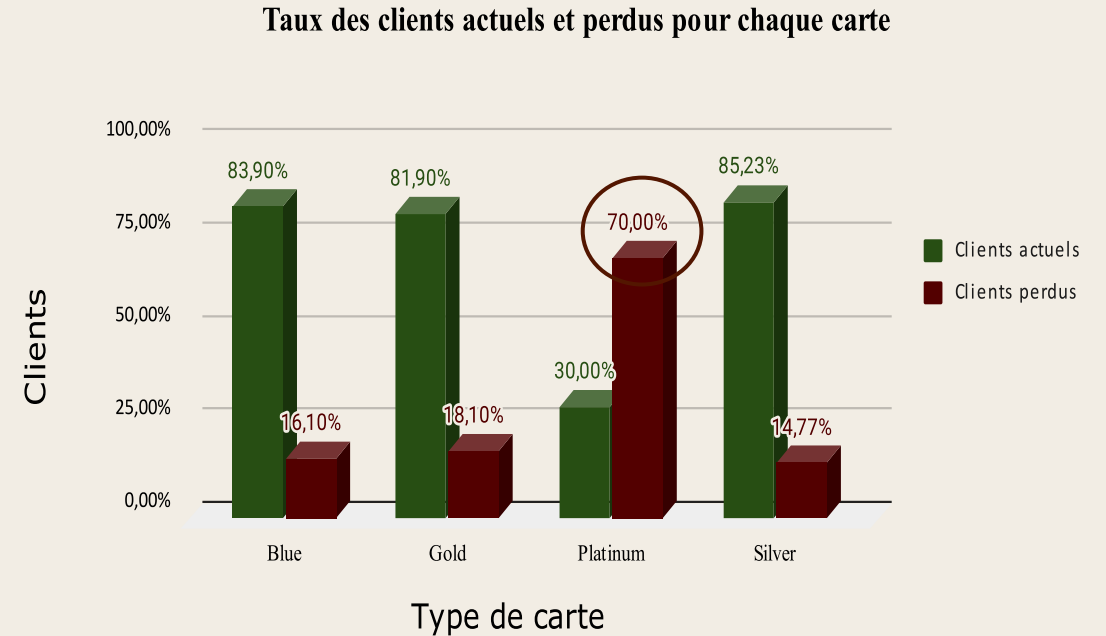
CARACTÉRISTIQUE COMMUNE DES CLIENTS :

Visualisation 1:



- Le taux d'attrition de la banque est de **16,15%**.
- La CARTE BLUE y contribue à **93%**.

Visualisation 2 :

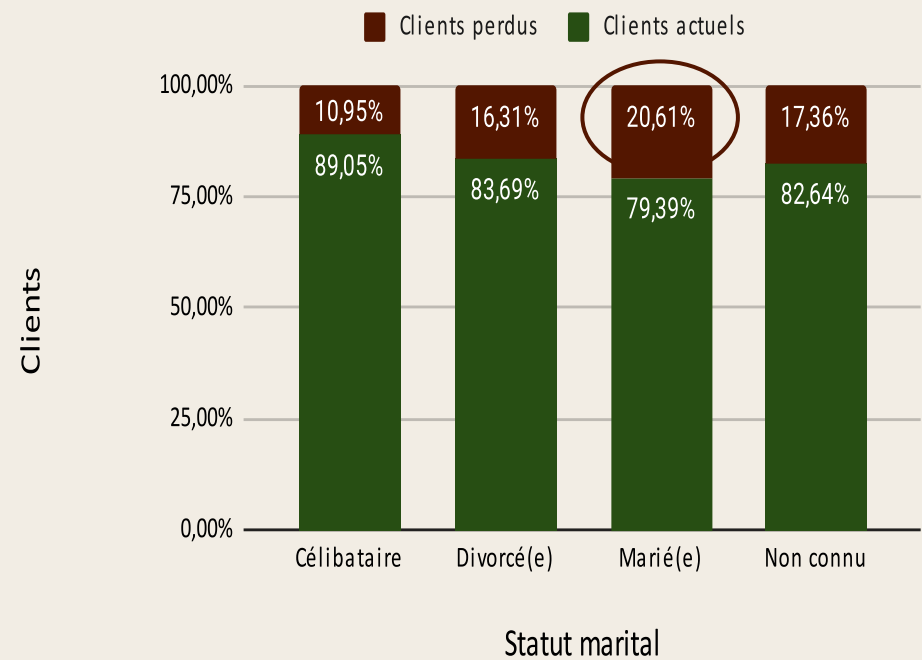


- La carte Platinum a le taux de départ le plus haut **70%**.

CARACTÉRISTIQUE COMMUNE DES CLIENTS :

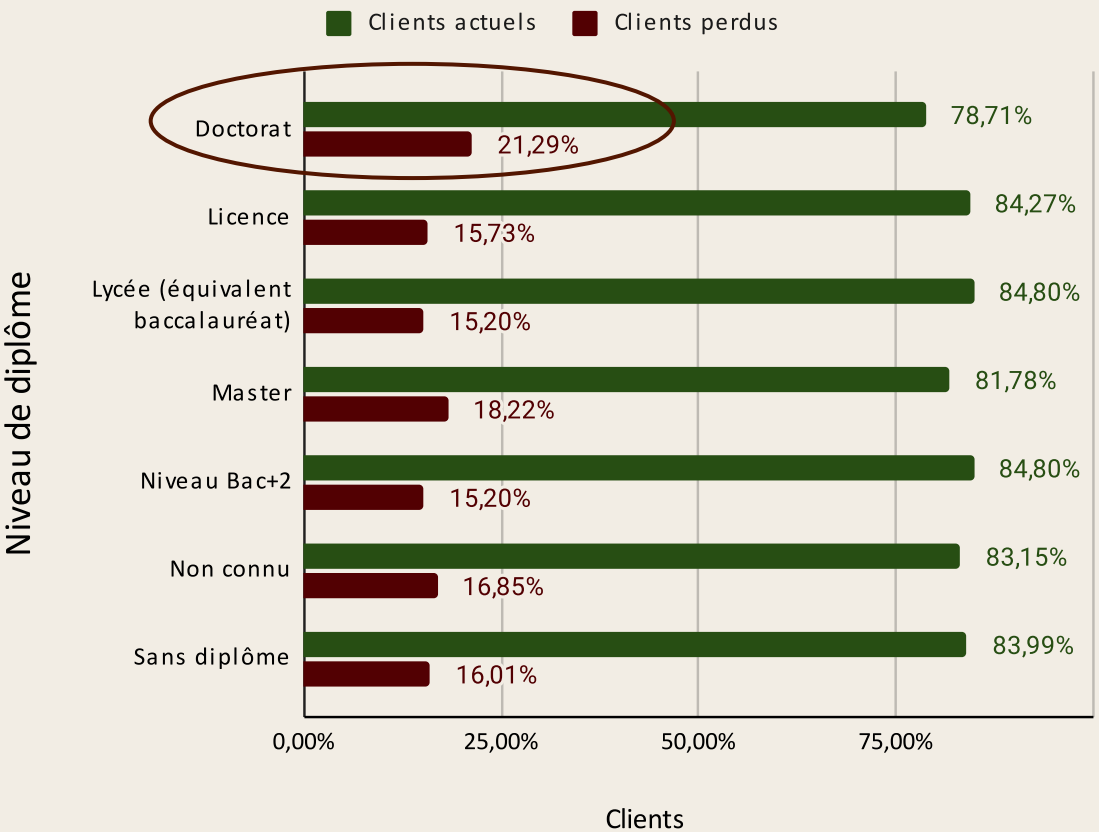
Visualisation 3 :

Répartition selon le statut marital des clients



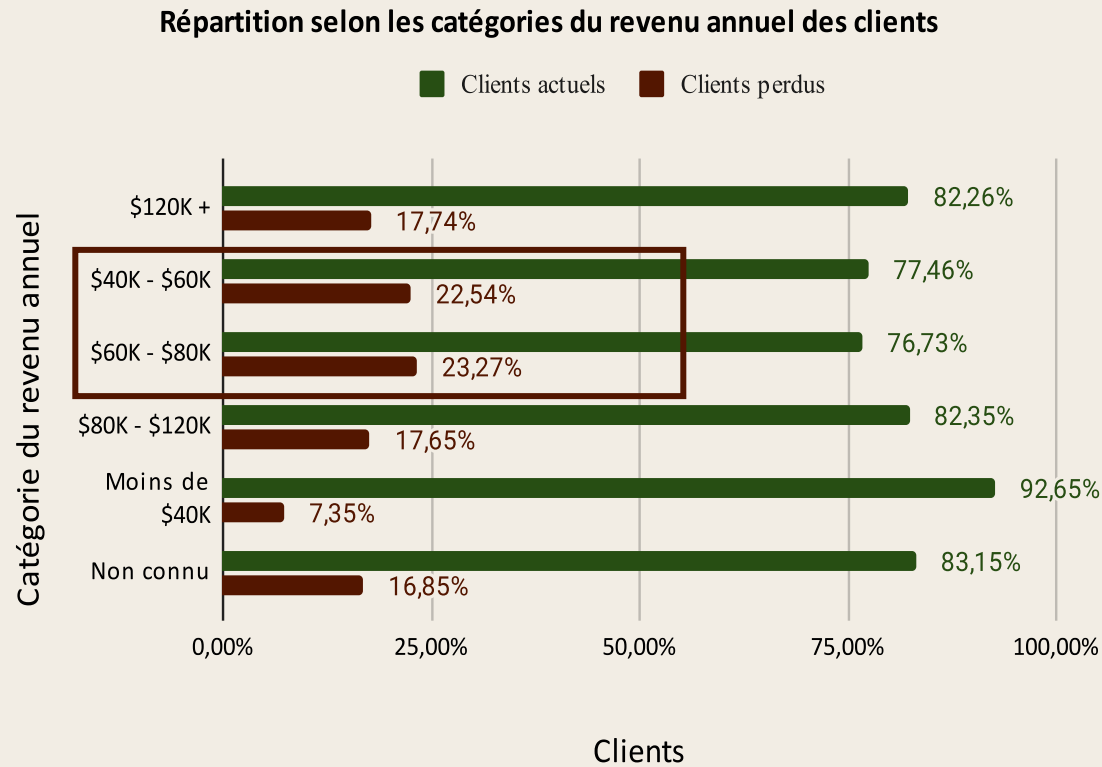
Visualisation 4 :

Répartition selon le niveau d'études des clients

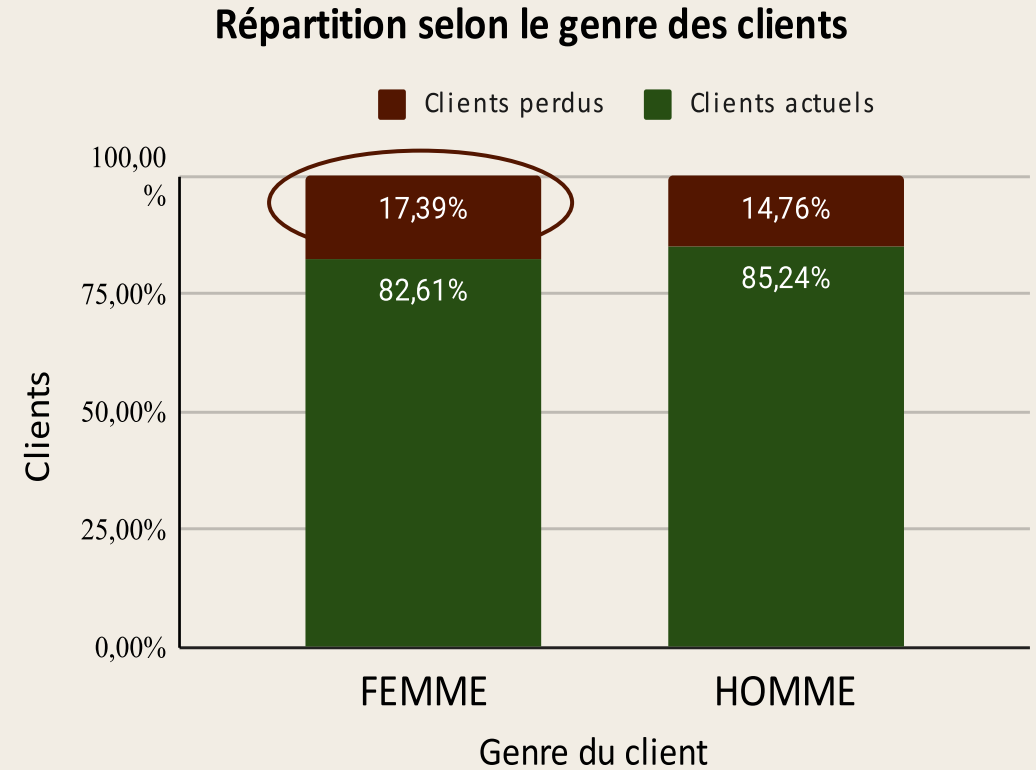


CARACTÉRISTIQUE COMMUNE DES CLIENTS :

Visualisation 5 :



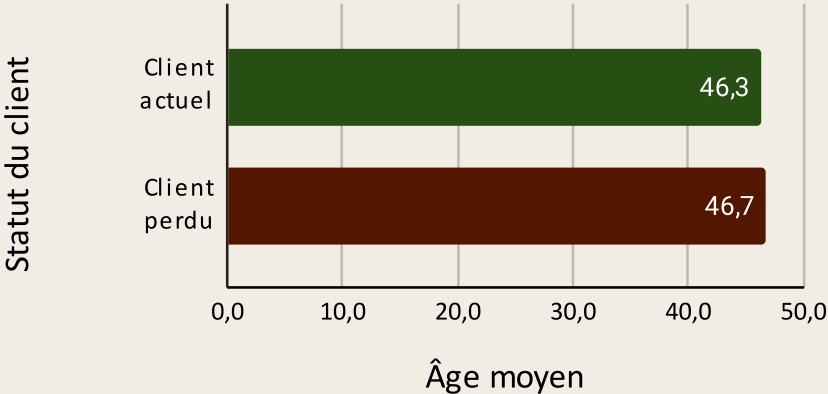
Visualisation 6 :



CARACTÉRISTIQUE COMMUNE DES CLIENTS :

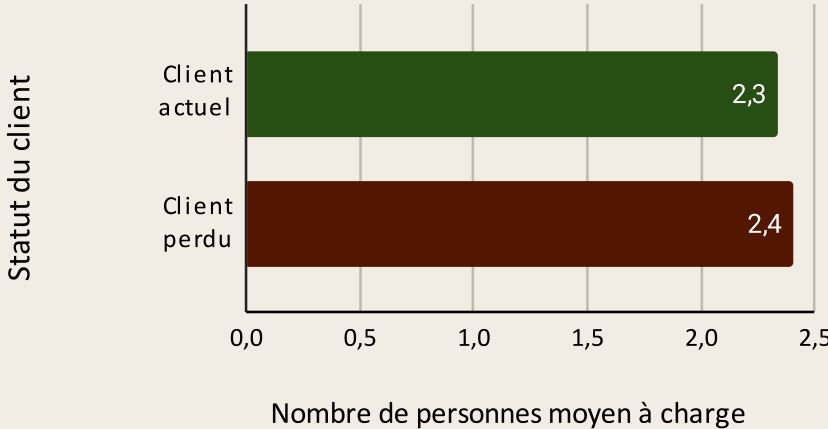
Visualisation 7 :

Âge moyen des clients



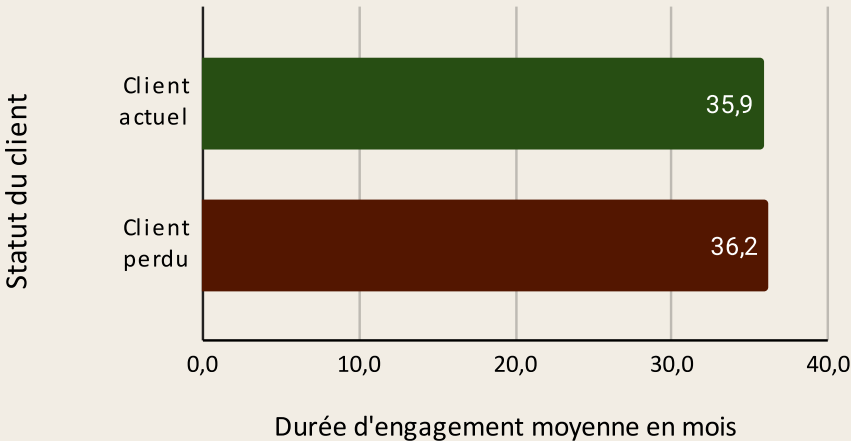
Visualisation 9 :

Nombre de personnes moyen à charge des clients



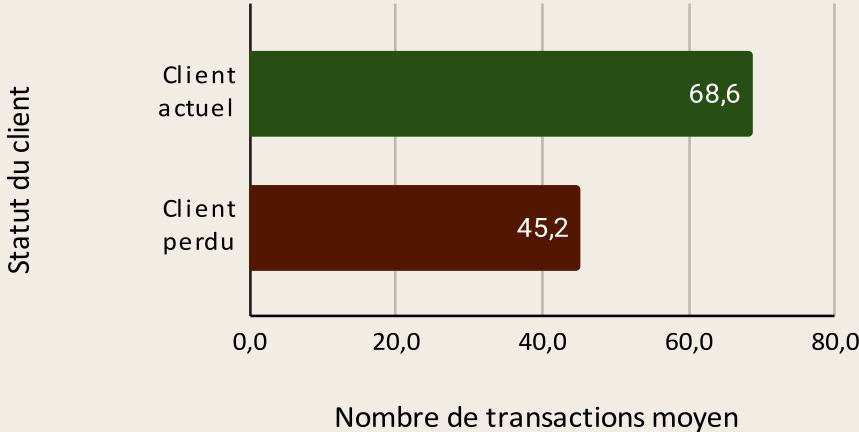
Visualisation 8 :

Durée d'engagement moyen en mois des clients



Visualisation 10 :

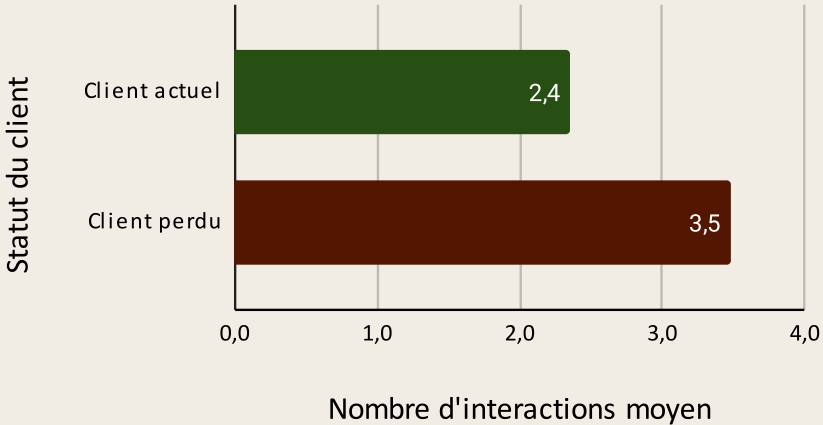
Nombre de transactions moyen des clients



CARACTÉRISTIQUE COMMUNE DES CLIENTS :

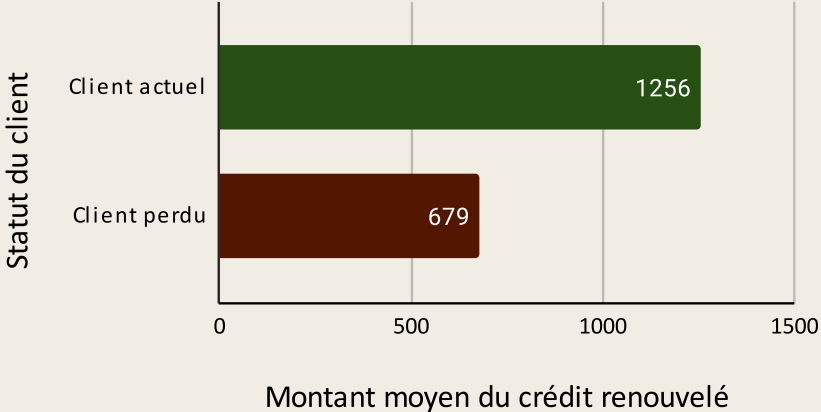
Visualisation 11 :

Nombre d'interactions moyen des clients



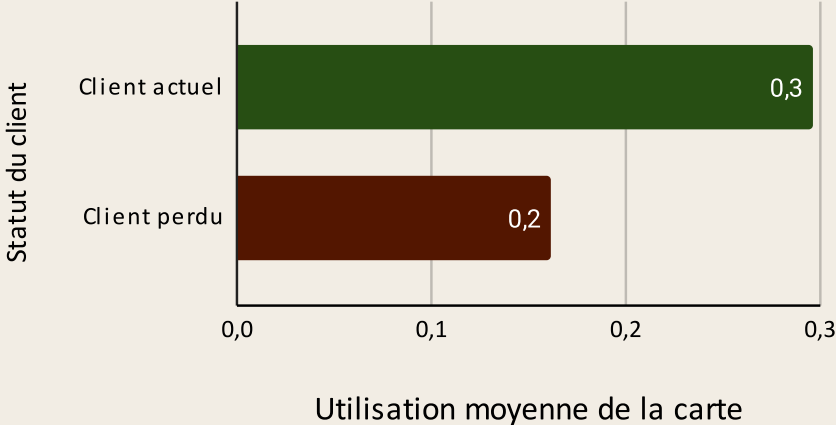
Visualisation 13 :

Montant moyen du crédit renouvelé des clients



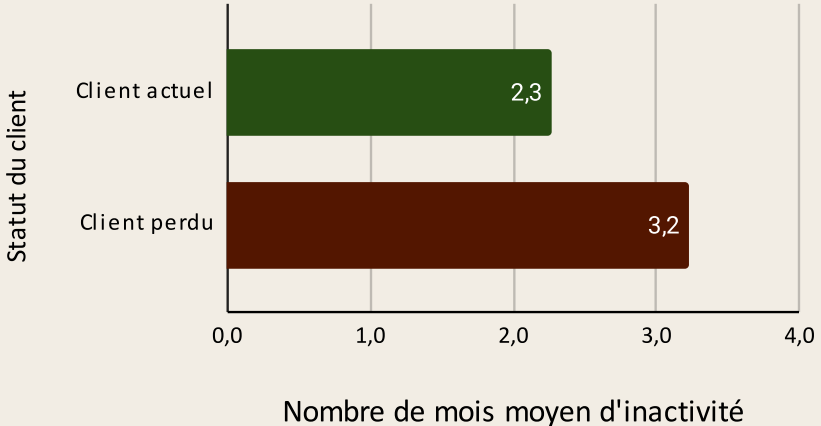
Visualisation 12

Utilisation moyenne de la carte des clients



Visualisation 14

Nombre de mois moyen d'inactivité des clients



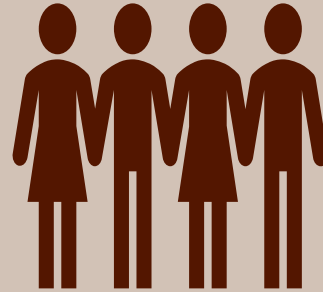
PROFIL À RISQUE :

Statut sociologique

Mariés

Doctorat

\$40K - \$80K /AN



Engagement clients

Mois d'inactivité

Transaction < 45,2

Inutilisation de la carte

Interactions fréquentes



Produits Bancaires et Financiers

Carte Platinum

Carte Blue

Crédit renouvelé < \$679

RECOMMANDATION :

Offres sur mesures



- Offres et avantages spécifiques
- Services supplémentaires
- Récompenser la fidélité

Produits et services



- Ajuster les limites de crédit
- Options de paiement flexible
- Accroître l'utilisation des cartes

Qualité du service



- Formation du personnel
- Programmes de fidélité
- Enquêtes régulières

CONCLUSION

Fidélisation des clients :

- Ecoute et Compréhension
- Adaptation et Apport de Solutions