

OUTSELL PLAYBOOK

JOURNAL EXTÉRIEUR — DECISION

Analyse ACKO : parcours de fidélisation et renouvellement

QUESTION

Comment un programme de compte peut-il utiliser le contexte client en temps opportun sans transformer chaque événement en message de vente?

PENDANCE DU GUIDE

Un événement est utile quand il change ce dont le client a besoin. Coordonner le message, le contexte de service, le moment et la propriété avant d'automatiser le voyage.

Commencez ici.

Valider l'événement client.

VOTRE SITUATION

Compte ou cohorte

Décision de prendre

État de départ et exclusions

Sources de données, dates et limites

Inconnus à valider

TRAVAILLEZ PAR LE GUIDE

1. Valider l'événement client

Preuves ou commentaires

Produit ou décision

Propriétaire et point d'examen

2. Résoudre la propriété des services et des ventes

Preuves ou commentaires

Produit ou décision

Propriétaire et point d'examen

3. Choisissez un message utile

Preuves ou commentaires

Produit ou décision

Propriétaire et point d'examen

4. Appliquer les règles d'achèvement et d'arrêt

Preuves ou commentaires

Produit ou décision

Propriétaire et point d'examen

5. Examen des résultats de la relation

Preuves ou commentaires

Produit ou décision

Propriétaire et point d'examen

COMPARER LES OPTIONS

Étape du client

Utile lorsque: Une date ou une action connue crée une décision

Limitation : Le temps seul n'établit pas le besoin

Mesure suggérée : Vérifier le contexte de l'événement et du compte courant

Pourquoi cela correspond à notre situation

Preuves nécessaires avant d'agir

Coordination des voyages

Utile quand : Plusieurs équipes communiquent avec un seul compte

Limitation : les messages dupliqués peuvent affaiblir la confiance

Mesure suggérée : attribuer un propriétaire et supprimer les règles

Pourquoi cela correspond à notre situation

Preuves nécessaires avant d'agir

Évaluation du renouvellement

Utile quand : La relation atteint un point d'examen défini

Limitation : L'activité de campagne n'est pas un résultat de renouvellement causal

Mesure suggérée : référencer la cohorte et divulguer d'autres changements

Pourquoi cela correspond à notre situation

Preuves nécessaires avant d'agir

ENGAGEMENT À UNE PROCHAINE ÉTAPE

Action choisie

Propriétaire responsable

Approbation requise

Mesure de succès et définition

Date de révision

Continuer, réviser ou arrêter les critères

Guide : <https://outsell.com/fr/blogs/acko-retention-marketing-case-analyse/>

Politique en matière d'édition et de preuve : <https://outsell-ai-agency.marketplace-0455.chatgpt.site/editorial-policy/>