

Fidéliser notre clientèle

Accroître la fidélité

Les clients apprécient les forfaits. En achetant tous leurs services de communications auprès d'un seul fournisseur, ils économisent du temps et obtiennent une plus grande valeur.

Faire de nos clients des ambassadeurs

L'objectif principal de toute entreprise est d'attirer des clients et de les garder. Contrairement aux nouveaux concurrents dans le secteur, nous pouvons compter sur une clientèle importante et diversifiée sur le plan géographique, établie depuis plus d'un siècle. Toutefois, avec la concurrence qu'on retrouve aujourd'hui, nous savons que les relations passées, à elles seules, ne sont pas suffisantes pour susciter la loyauté des clients. C'est pourquoi la fidélisation de nos clients demeure une importante stratégie pour obtenir du succès en 2010.

Pour nous, fidéliser les clients signifie davantage que simplement les satisfaire. Notre but est que nos clients parlent de nous à leur entourage, qu'ils vantent nos produits et services à leurs amis, à leur famille et à leurs voisins; en d'autres termes, qu'ils soient des ambassadeurs de Bell Aliant. Pour ce faire, nous nous appuyerons sur l'une de nos forces traditionnelles : notre capacité à fournir la meilleure gamme complète de services de communications qui soit.

Forfaits

Notre vaste gamme de services – de téléphonie locale, interurbains, Internet, sans fil et de télévision – nous permet de répondre à l'ensemble des besoins de nos clients résidentiels. Nos forfaits sont conçus pour tous les styles de vie et ils peuvent être personnalisés pour répondre aux besoins particuliers d'un client, qu'il s'agisse d'un jeune qui a tout récemment quitté le nid ou de ses parents. Les clients d'affaires, peu importe leur taille, bénéficient de solutions intégrées liées aux services de transmission de la voix, aux services de données et aux services Internet et ils ont accès à la meilleure technologie ainsi qu'à des prix concurrentiels. Notre objectif est de faciliter, pour nos entreprises clientes, l'obtention des services dont ils ont besoin afin qu'ils puissent se concentrer sur leurs activités.



Nos forfaits, qui combinent les services de téléphonie, Internet et de télévision, nous aident à répondre à l'ensemble des besoins du foyer en offrant aux clients de la simplicité et de la valeur.

Le défi des besoins en évolution

La loyauté des clients n'est jamais gagnée de façon définitive. Nous devons être vigilants et nous assurer que nous continuons à offrir les produits et services appropriés, car les styles de vie et les besoins changent. Il faut donc parfois anticiper les besoins de nos clients.

En 2010, nous améliorerons davantage nos forfaits en ajoutant plus de chaînes traditionnelles et haute définition à notre service de télévision, ainsi qu'en offrant plus d'options pour les services interurbains, un service de courriel amélioré et d'autres nouvelles fonctions intéressantes. Pour nous aider à maintenir la loyauté de nos clients les plus importants, nous communiquerons avec eux afin de nous assurer qu'ils ont le forfait approprié pour répondre à leurs besoins et qu'ils obtiennent la plus grande valeur possible.