



FEDERATION FRANÇAISE
D'EQUITTATION

Du produit occasionnel à la fidélisation

Plénière animée par M. Thierry NAULEAU





Décalage de perception

L'image que le public a de l'équitation

Ce qu'il vit en Poney Club

Principe de fidélisation

Donner à l'adhérent ce qu'il est venu chercher

Qualité d'apprentissage

- Qualités et disponibilités pédagogiques
- Possibilités de jeu (au sens de s'amuser)
- Qualité et disponibilité de la cavalerie et des équipements

Qualité d'accueil

- Agrément et propreté des locaux

Ambiance générale

- Esprit club et vie sociale

Comment fidéliser ?

3 points
clés

+1

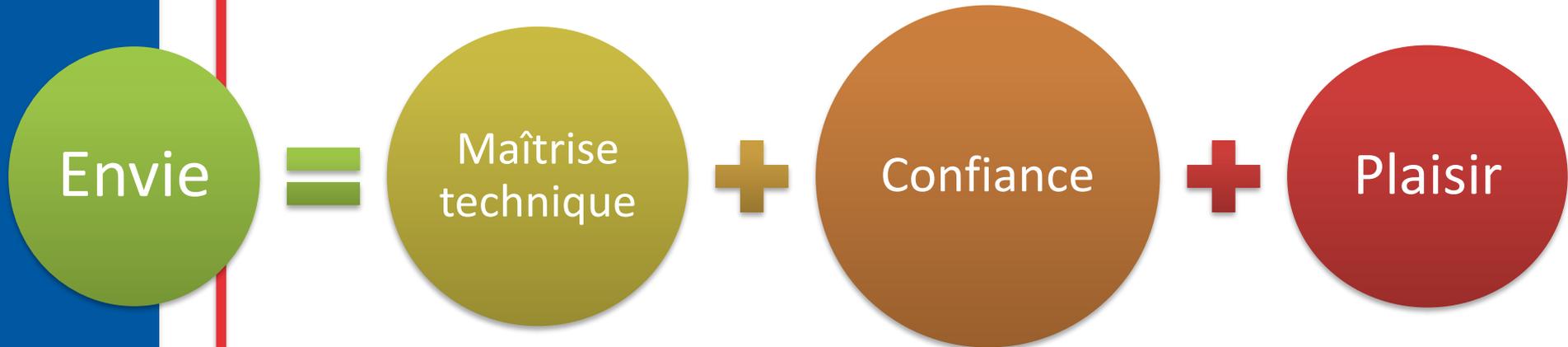
Bien
enseigner
l'équitation

Mettre en
confiance

Donner
envie de
pratiquer

Transmettre
la passion
pour le
sport

Bien enseigner l'équitation



- Coursus de formation des entraîneurs actualisé
- Encadrement adapté
- Enseignants conscients de l'importance de leur rôle

Mettre en confiance

Déceler les
craintes et les
insatisfactions

Exemplarité de
l'enseignant

S'intéresser à
l'autre

Suivi du cavalier
~ approche
individualisée



Donner envie de pratiquer

L'envie = maîtrise
technique et
perspectives de
progrès

Répondre aux
attentes

Découvrir les
autres facettes de
l'équitation

L'envie d'être avec
le groupe

La fidélisation au quotidien

Pas de fidélisation
à long terme sans
action quotidienne

S'assurer que le
cavalier part du
Poney Club
content

« Comment s'est
passé ta séance ?
... ta journée, ... la
ballade, etc. »

Capitaliser et
traiter les
informations

La culture de l'évaluation

Améliorer
votre activité

Etre plus
efficace

Augmenter le
taux de
fidélisation



FEDERATION FRANÇAISE
D'EQUITATION

A vous la parole

FFE Poney 18 janvier 2018 Avignon