

Fondamentaux de la relation client R3.BDMRC.16

Composante

Institut universitaire de technologie de Poitiers-Châtelleraut-Niort

Présentation

Description

- Adopter l'orientation client, identifier les attentes relationnelles des clients
- Écouter la voix du client sur les différents canaux de contact en surveillant les principaux indicateurs de la relation client
- Présenter et situer le rôle d'un logiciel de gestion de la relation client
- Identifier les informations pertinentes et exploitables dans l'objectif d'accumuler de la « connaissance client »

Objectifs

- Culture client
- Indicateurs de la relation client
- Logiciel CRM : présentation, rôle

Heures d'enseignement

CM	CM	6h
TD	TD	9h