

R4.BDMRC.10 Relation client omnicanal

Composante
Institut universitaire de technologie d'Angoulême

Présentation

Description

Contribution au développement de la ou des compétences ciblées :

- Apprécier les enjeux et les limites des différentes interactions avec les clients via les points de contacts online et offline
- Apprécier les effets de la digitalisation dans la relation client
- Maîtriser la relation omnicanal en manageant l'expérience client tout au long du parcours
- Animer la relation client

Contenu :

- Relation client online et offline
- Salons, opérations commerciales, évènements commerciaux
- Animation d'une communauté de clients, webinaires
- Réseaux sociaux

Objectifs

- AC25.01BDMRC | Intégrer la satisfaction client dans la réussite de la relation commerciale et la réputation de l'entreprise
- AC25.03BDMRC | Traiter les réclamations client pour optimiser l'activité
- AC25.04BDMRC | Exploiter de façon pertinente les outils de la relation client

Heures d'enseignement

TD	TD	25h
----	----	-----