

R5.BDMRC.10 Ressources et culture numériques appliquées au business développement et au management de la relation client

Composante
Institut universitaire de technologie d'Angoulême

Présentation

Description

Contribution au développement de la ou des compétences ciblées :

- Savoir utiliser un ERP et contribuer à son paramétrage commercial
- Savoir rechercher, recueillir et structurer les données prospects et clients afin d'exploiter efficacement un CRM, et le faire évoluer
- Bâtir une campagne de relation client : déterminer les objectifs, cibler les prospects, s'approprier les outils, évaluer son efficacité
- Concevoir, mettre en oeuvre et présenter des tableaux de bord efficaces et pertinents
- Veiller à la protection des données et au respect de la RGPD
- Contribuer à la sécurité et à la confidentialité du système d'informations

Contenu :

- Prise en main d'un ERP et d'un CRM
- Techniques de construction et d'alimentation d'une base de données, scoring
- Tableaux fonctions avancées : simulations, tableaux de bord
- Outils de présentation et communication des tableaux de bord
- Introduction au Big Data, et au Data Mining, etc.

Objectifs

AC34.02BDMRC | Fédérer les équipes autour de la réussite des objectifs marketing et commerciaux

- AC35.03BDMRC | Contribuer à la diffusion de la culture client au sein de l'organisation
- AC35.04BDMRC | Faire évoluer les outils de la relation client

Heures d'enseignement

TD	TD	14h
----	----	-----