

# 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'appropriier 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
----	----	-----