R6.BDMRC.04 Nouveaux comportements des clients

Composante
Institut universitaire de technologie d'Angoulême

Présentation

Description

Contribution au développement de la ou des compétences ciblées :
- Apprécier l'influence des usages numériques sur les comportements d'achat
- Situer les nouveaux rôles du client (client participatif, économie collaborative, communautés de clients...)
- Identifier les nouvelles tendances de consommation (par exemple consommation équitable, durable, locale, etc.)
Contenu :
- Usages numériques
- Tendances de consommation

Objectifs

- AC35.01BDMRC | Asseoir la réussite de la relation client sur la cohérence globale de l'organisation (outils , processus, communication, structure
organisationnelle...)
- AC35.02BDMRC | Optimiser l'expérience client par la mise en place d'un processus d'amélioration continue
- 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

Informations non contractuelles.
Dernière mise à jour le 13 juin 2025