

Relation client omnicanal R4.BDMRC.10

Composante
Institut universitaire de technologie de Poitiers-Châtelleraut-Niort

Présentation

Description

- 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

Objectifs

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

Heures d'enseignement

CM	CM	6h
TD	TD	13,5h