



Fondamentaux de la relation client



Niveau d'étude
BAC +2



Composante
Institut
Universitaire de
Technologie Le
Creusot

Présentation

Description

"Contenu :

- Culture client
 - Indicateurs de la relation client
 - Logiciel CRM : présentation, rôle"
-

Objectifs

"Identifier les enjeux de la relation client et développer la culture client parmi les collaborateurs :

- Adopter l'orientation client, identifier les attentes relationnelles des clients
 - Écouter la voix du client sur les différents canaux de contact en surveillant les principaux indicateurs de la relation client (satisfaction, fidélisation, NPS, etc.)
 - Présenter et situer le rôle d'un logiciel de gestion de la relation client (CRM)
 - Identifier les informations pertinentes et exploitables dans l'objectif d'accumuler de la « connaissance client »"
-

Heures d'enseignement

| | | |
|----|-----------------|-----|
| TD | Travaux Dirigés | 15h |
|----|-----------------|-----|