



# 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
----	-----------------	-----

---

### Modalités de contrôle des connaissances



## Évaluation initiale / Session principale - Épreuves

Type d'évaluation	Nature de l'épreuve	Durée (en minutes)	Nombre d'épreuves	Coefficient de l'épreuve	Note éliminatoire de l'épreuve	Remarques
CCI (contrôle continu intégral)	CC : Ecrit et/ou Oral			4		

---