



# Relation client omnicanal



Niveau d'étude  
BAC +2



Composante  
Institut  
Universitaire de  
Technologie Le  
Creusot

## 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

|    |                   |     |
|----|-------------------|-----|
| TD | Travaux Dirigés   | 19h |
| TP | Travaux Pratiques | 6h  |

---

### Modalités de contrôle des connaissances



## Évaluation initiale / Session principale

| Type d'évaluation               | Nature de l'évaluation | Durée (en minutes) | Nombre d'épreuves | Coefficient de l'évaluation | Note éliminatoire de l'évaluation | Remarques |
|---------------------------------|------------------------|--------------------|-------------------|-----------------------------|-----------------------------------|-----------|
| CCI (contrôle continu intégral) | CC : Ecrit et/ou Oral  |                    |                   | 3                           |                                   |           |