

# USAL4V - Fondamentaux de la gestion de la relation client

## Présentation

### Objectifs pédagogiques

Ce module s'attache à donner une vision concrète d'une démarche orientée client, de montrer que la gestion de la relation client touche est au coeur de plusieurs fonctions de l'entreprise (commerciale, marketing, mais aussi back-office et organisation), enfin de décrire les outils technologiques associés à la logique de canaux d'interaction multiples.

## Compétences

Compétences visées :

- Connaître les grands principes de fonctionnement des canaux de relations clients.
- Comprendre la stratégie multi-canal d'une entreprise.
- Comprendre l'organisation et le management d'une plate-forme commerciale
- Connaître les systèmes de communication et de distribution Intranet et Extranet dédiés à la gestion de la relation client.
- Analyser le contenu d'un site web et son utilisation comme outil de contact client.

## Programme

### Modalités de validation

- Contrôle continu

Mis à jour le 01-04-2021



**Code : USAL4V**

Unité spécifique de type cours

6 crédits

**Responsabilité nationale :**

EPN05 - Informatique / Joëlle

DELACROIX-GOUIN