

USEC1H - Gestion relation client (CRM)

Présentation

Prérequis

Elèves de la promotion en formation continue de la licence professionnelle "Chef de projet et créateur d'entreprise touristique" (LP041) en partenariat avec le Welcome City Lab.

Programme

Contenu

- Introduction générale : Les enjeux de la relation client, ses déclinaisons online et offline. Prévente, vente, après-vente, web to store...
- Big data et personnalisation : Comprendre les enjeux du big data et des exemples de personnalisation avec un intervenant sur l'intelligence artificielle (à confirmer)
- Les outils de la relation client : Online et offline (CRM, email, telephone, newsletters, chat texte et video, gestion de file d'attente, réseaux sociaux, les spécificités du BtoB, en frontal avec le client, la négociation commerciale, l'accueil, le closing, la réassurance, les avis clients...), le monitoring et les KPI de la relation client.
- Etudes de cas.

🌟 Valide le 22-03-2019

Code : USEC1H

4 crédits

Responsabilité nationale :
EPN11 - Territoires / Brice
DUTHION

Contact national :

Équipe Échanges

EPN11, 31.2.08, 2 rue Conté
75003 Paris

01 40 27 23 31

Pascale Toussaint

pascale.toussaint@lecnam.net