

# CRM et stratégie de la relation client (GEST03\_SDBAYA)





#### En bref

> Langues d'enseignement: Français

> Ouvert aux étudiants en échange: Oui

# Présentation

## **Objectifs**

#### Objectifs du cours :

Etudier les leviers de la relation client: la mesure de la fidélité, l'expérience client, la qualité de la relation (Satisfaction, confiance et engagement) et les solutions CRM sur le marché

Développer une politique d'e-CRM.

Améliorer l'expérience en ligne.

Fluidifier le parcours client online & offline.

Engager les clients dans une communauté

# Heures d'enseignement

CM Cours Magistral 10,5h

TD Travaux Dirigés 10,5h





# Infos pratiques

### Lieux

> Annecy-le-Vieux (74)

# Campus

> Annecy / campus d'Annecy-le-Vieux

