

# 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](#)