

# Relation clients et Big Data (DATA01\_SD MAYA)



## En bref

- > **Langues d'enseignement:** Français, Anglais
- > **Méthodes d'enseignement:** En présence
- > **Ouvert aux étudiants en échange:** Oui

## Présentation

### Objectifs

- Améliorer la relation client grâce à la mobilisation de la Big Data
- Intégrer ces notions au CRM

### Heures d'enseignement

Relation clients et Big Data - CM	Cours Magistral	8,75h
Relation clients et Big Data - TD	Travaux Dirigés	8,75h

### Pré-requis obligatoires

- Dimensions de la relation client
- Notions de Big Data

---

## Plan du cours

- Introduction avec les principaux concepts
- Les enjeux de la Big Data dans la connaissance client
- Travaux de groupe
- Conclusion sur les pratiques en entreprise

---

## Compétences visées

- Etre capable d'intégrer le Big Data au CRM
- Améliorer la relation client
- Prise de recul sur les pratiques en entreprises

---

## Bibliographie

- Le marketing relationnel (Patrick Hetzel, 2004)
- Big Data Marketing (Lisa Arthur, 2013)
- **CRM, la gestion de la relation clients**

---

## Compétences acquises

**Macro-compétence**

**Micro-compétences**

---

# Infos pratiques

---

## Contacts

Responsable du cours

Karine Lieres-Andre

☎ +33 4 79 75 85 85

✉ Karine.Lieres-Andre@univ-savoie.fr

---

## Lieux

> Anancy-le-Vieux (74)

---

## Campus

> Anancy / campus d'Anancy-le-Vieux