

Relation clients et Big Data (DATA01_SDMAYA)



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**

Libellé court : DATA01_SD MAYA

Nature : EC

Infos pratiques

Lieux

➤ Annecy-le-Vieux (74)

Campus

➤ Annecy / campus d'Annecy-le-Vieux

Contacts

Responsable du cours

Karine Lieres-Andre

☎ +33 4 79 75 85 85

✉ Karine.Lieres-Andre@univ-savoie.fr