



# Fondamentaux de la relation client



Niveau d'étude  
BAC +2



Composante  
Institut  
Universitaire de  
Technologie Le  
Creusot

## Présentation

---

### Description

Identifier les enjeux de la relation client et développer la culture client parmi les collaborateurs :

- Adopter l'orientation client, identifier les attentes relationnelles des clients
  - Écouter la voix du client sur les différents canaux de contact en surveillant les principaux indicateurs de la relation client (satisfaction, fidélisation, NPS, etc.)
  - Présenter et situer le rôle d'un logiciel de gestion de la relation client (CRM)
  - Identifier les informations pertinentes et exploitables dans l'objectif d'accumuler de la < connaissance client >
- 

### Objectifs

- Culture client
  - Indicateurs de la relation client
  - Logiciel CRM : présentation, rôle
- 

### Heures d'enseignement

TD

Travaux Dirigés

22h

---

### Modalités de contrôle des connaissances



## Évaluation initiale / Session principale

| Type d'évaluation               | Nature de l'évaluation | Durée (en minutes) | Nombre d'épreuves | Coefficient de l'évaluation | Note éliminatoire de l'évaluation | Remarques |
|---------------------------------|------------------------|--------------------|-------------------|-----------------------------|-----------------------------------|-----------|
| CCI (contrôle continu intégral) | CC : Ecrit et/ou Oral  |                    |                   | 4                           |                                   |           |