



Relation client omnicanal



Niveau d'étude
BAC +2



Composante
Institut
Universitaire de
Technologie Le
Creusot

Présentation

Description

- Apprécier les enjeux et les limites des différentes interactions avec les clients via les points de contacts online et offline
 - Apprécier les effets de la digitalisation dans la relation client
 - Maîtriser la relation omnicanal en manageant l'expérience client tout au long du parcours
 - Animer la relation client
-

Objectifs

- Relation client online et offline
 - Salons, opérations commerciales, évènements commerciaux
 - Animation d'une communauté de clients, webinaires
 - Réseaux sociaux
-

Heures d'enseignement

TD	Travaux Dirigés	19h
TP	Travaux Pratiques	6h

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			3		