

Relation clients et Big Data



En bref

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

Présentation

Objectifs

-
la
relation
client
grâce
à
la
mobilisation
de
la
Big
Data
-
ces
notions

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**

Infos pratiques

Contacts

Responsable du cours

Karine Lieres-Andre

☎ +33 4 79 75 85 85

✉ Karine.Lieres-Andre@univ-savoie.fr

Lieux

➤ Annecy-le-Vieux (74)

Campus

➤ Annecy / campus d'Annecy-le-Vieux