

# 06240439 - Marketing relationnel

Crédits ECTS	3
Volume horaire total	20
Volume horaire CM	12
Volume horaire TD	8

## Responsables

Sabadie William

## Formations dont fait partie ce cours

Master Marketing, Vente

## Objectifs

Le cours a pour objectif de présenter les objectifs et les facteurs clés de succès de la relation client.

### CONNAISSANCES A ACQUERIR

Les facteurs clés de succès de la relation client : satisfaction, confiance et engagement.

Les sources de valeur perçue par les clients.

Les outils du recrutement, de la fidélisation et de la valorisation.

### COMPETENCES CIBLES

Identifier les facteurs clés de succès de la relation client et les sources de valeur pour le client.

Poser un diagnostic de la stratégie client d'une entreprise et proposer des préconisations sur trois volets : recrutement, maximisation de la valeur du portefeuille client et fidélisation.

Concevoir un programme de fidélisation.

## Contenu

- 1) Les facteurs clés de succès de la démarche relationnelle
- 2) Recruter des clients
- 3) Gérer un portefeuille client : maximiser la valeur, satisfaire, créer du lien
- 4) Concevoir un programme de fidélisation

## Bibliographie

## **OUVRAGES DE REFERENCE :**

Meyer-Waarden L., Management de la fidélisation - Développer la relation client: de la stratégie aux technologies numériques, Eds. Vuibert Paris (2012)

Peelen E.D., Jallat F., Stevens E. et Volle P., Gestion de la relation client, Eds. Pearson.

## **Contrôles des connaissances**

### **Contrôle continu**

Interrogation écrite : 3h00

Notation pendant les enseignements

### **Nature des Travaux et pondération :**

- Cas
- Etudes de cas et analyse de données.

## **Informations complémentaires**

### **PRE-REQUIS EN TERMES DE CONNAISSANCES**

Marketing stratégique et opérationnel.

### **Renseignements pratiques**

**iaelyon School of Management**

Université Jean Moulin

1C avenue des Frères Lumière

CS 78242

69372 Lyon cedex 08

Téléphone : +33 (0)4 78 78 70 66

**Sur Internet**

### **Stages et carrières**

Stages, alternance, emploi : entreprises, déposez vos offres à destinations des étudiants et diplômés de l'iaelyon, consultez le calendrier des stages et la CVthèque.

> **Accès Link'iaelyon**

Mise à jour : 14 mars 2018