

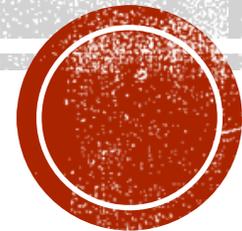
- STMG -
MANAGEMENT SCIENCE DE GESTION & NUMERIQUE

« LE NUMÉRIQUE EST-IL
VECTEUR D'AMÉLIORATION
DE LA RELATION CLIENT? »

Mon cours en...



... pour découvrir, comprendre, réviser...



DANS L'ÉPISODE PRÉCÉDENT...



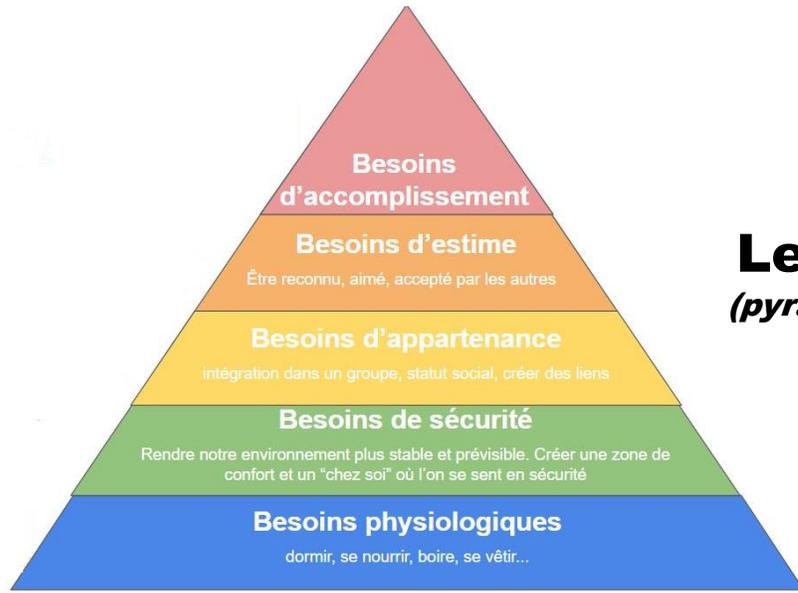
Consommateurs



Relation durable



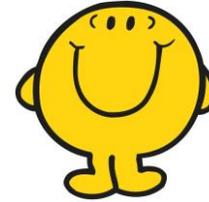
CONNAITRE, COMPRENDRE... LE CONSOMMATEUR : DE QUOI PARLE-T-ON ?



Les besoins (pyramide de Maslow)

Les motivations ...

M. HEUREUX



... hédoniques



... oblatives



... d'auto-expression

Les freins ...



Les doutes



Les peurs



Les inhibitions

L'attitude du consommateur ...



Élément
cognitif



Élément
affectif



Élément
conatif

LA DIGITALISATION DU PARCOURS CLIENT : UNE CHANCE POUR L'ENTREPRISE ?

Le processus d'achat



La collecte d'informations



L'évaluation des solutions



La décision d'achat



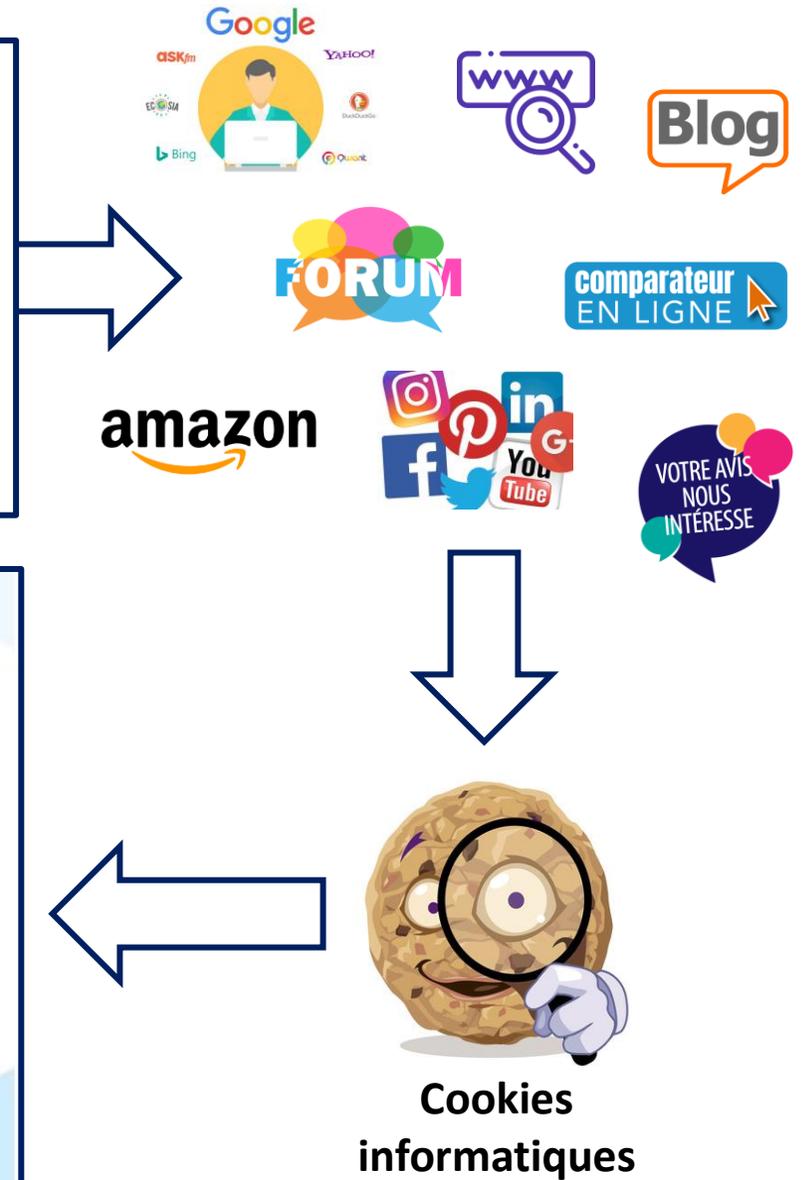
Le sentiment post-achat



Un parcours client digitalisé...



Big Data



QU'EST-CE QUE LA GESTION DE LA RELATION CLIENT ?



Entreprise



Relation durable

La Gestion de la Relation Client (GRC) désigne l'ensemble des outils et des techniques permettant de récolter, traiter et exploiter les **informations** dans le but du **d'améliorer la connaissance** du client, de le **fidéliser** et **d'optimiser la relation** que l'entreprise entretient avec lui...



Relation - Conversation



Fidélisation



Transaction

EN QUOI LE DIGITAL PERMET-IL D'AMÉLIORER LA RELATION CLIENT ?



Récolter, centraliser et exploiter toutes les données...

Avoir une **connaissance approfondie** du consommateur...

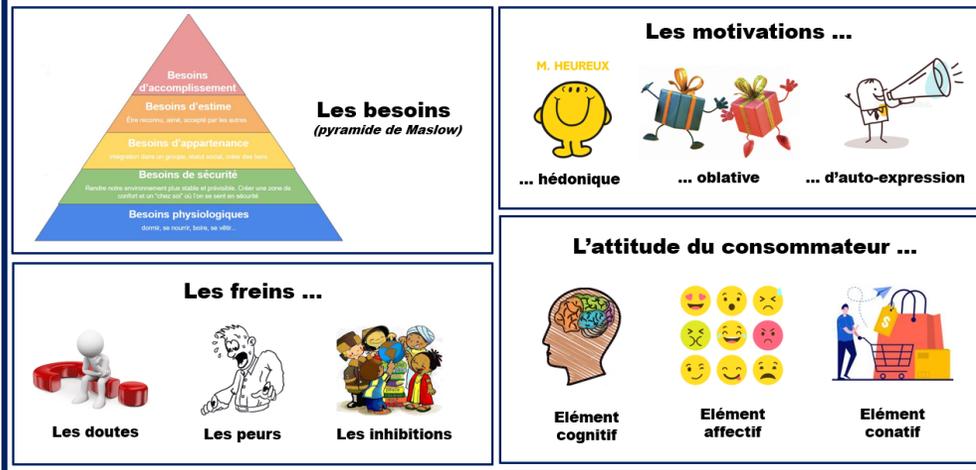
Multiplier et diversifier les points de contact entre l'entreprise et le client...

Enrichir et **PERSONNALISER** la relation, les réponses apportées...

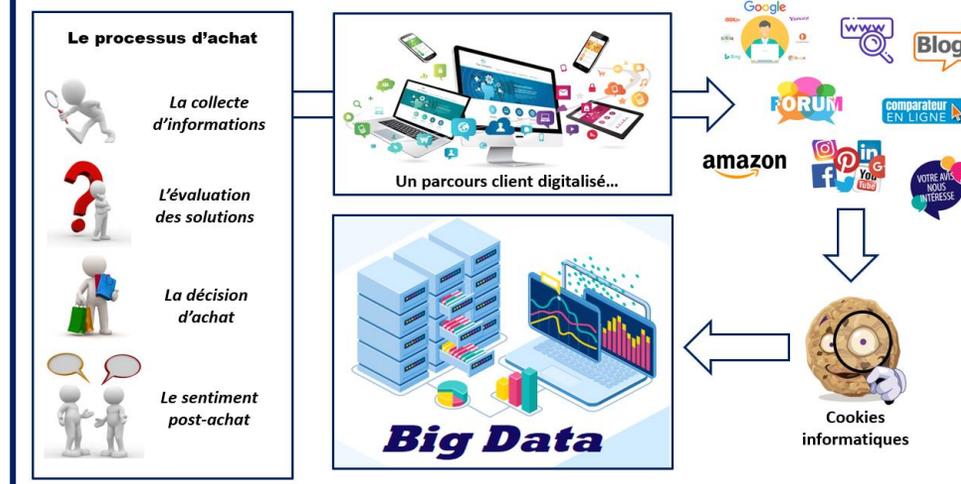
Faire de la **publicité ciblée**...



CONNAITRE, COMPRENDRE... LE CONSOMMATEUR : DE QUOI PARLE-T-ON ?



LA DIGITALISATION DU PARCOURS CLIENT : UNE CHANCE POUR L'ENTREPRISE ?



En Bref

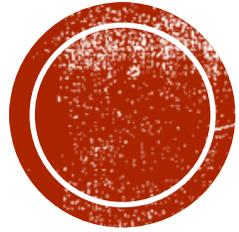
« Le numérique : vecteur d'amélioration de la relation client ? »

QU'EST-CE QUE LA GESTION DE LA RELATION CLIENT ?



EN QUOI LE DIGITAL PERMET-IL D'AMÉLIORER LA RELATION CLIENT ?





MERCI... À BIENTÔT

