Formation

le cnam

Datascience au service de la gestion de la relation client – CRM

Présentation

Public, conditions d'accès et prérequis

Niveau Bac

L'avis des auditeurs

Les dernières réponses à l'enquête d'appréciation pour cet enseignement :

Fiche synthétique au format PDF

Présence et réussite aux examens

Pour l'année universitaire 2022-2023 :

Nombre d'inscrits: 2196

Taux de présence à l'évaluation : 75% Taux de réussite parmi les présents : 94%

Objectifs pédagogiques

La gestion de la relation client est un des fondamentaux des entreprises qui veulent être centrée sur leur principale source de revenus : leurs clients. La GRC touche tant les aspects marketing que commerciaux mais également d'autres aspects back-office et d'organisation. En comprendre les rouages est important dans toute carrière qulle que soit le secteur ou la taille de l'entreprise..

Ce cours se propose de donner une vision concrète d'une démarche orientée client et de décrire les outils technologiques associés à la logique de canaux d'interaction multiples et d'envisager comment l'intelligence artificielle offre de nouvelles opportunités d'interaction client.

Compétences visées

Le cours doit permettre à l'auditeur de comprendre la politique d'intégration des technologies de l'information et la mise en place d'une démarche "CRM" dans la stratégie marketing de l'entreprise. L'auditeur devra notamment être capable de :

- Connaître les grands principes de fonctionnement des canaux de relations clients;
- Comprendre la stratégie multi-canal d'une entreprise ;
- Comprendre l'organisation et le management d'une plate-forme commerciale;
- Connaître les systèmes de communication et de distribution Intranet et Extranet dédiés à la gestion de la relation client .
- Analyser le contenu d'un site Web et son utilisation comme outil de contact client.
- Savoir utiliser l'I.A. à des points clés du parcours client.

Mots-clés

Stratégie marketing
Relation client
Marketing digital
Gestion de la relation client CRM
Communication marketing
Marketing
Intelligence artificielle

Programme

Contenu

Un module d'initiation à la gestion de la relation client permettant d'avoir une vision opérationnelle d'une démarche orientée gestion de la relation client.

Comprendre les enjeux de la relation commerciale et du CRM

Les définitions du CRM
Les différents types d'approches sectoriels ou organisationnels
Fidélisation et prospection au sein d'une stratégie CRM
Relation entre les objectifs business et les composantes d'une stratégie CRM
L'impact de l'intelligence artificielle sur la relation client

Impact des données sur la relation client

Problématiques liées à la qualité des données Problématiques liées ç la qualité des données La gouvernance des données Les méthodes de correction des données

Initiation aux techniques de construction de la connaissance client et de segmentation

Les différents types de segmentation, des outils et visualisations associées Data visualisation des données Outils associés

Analyser une stratégie multi-canal

Comparatif des canaux du CRM
Activité de centre de contact
Les indicateurs de performance et leur mise en œuvre dans les tableaux de bord
Place des centres de contacts dans une prospection moderne
Place du centre de contact dans le cadre d'une relation client multicanale

Management de la force commerciale

Les techniques de "Sales Force Automation' et leurs conséquences opérationnelles Définition d'un "pipe" commercial et actions associées Calcul des KPI & plan d'action coordonné

Maîtriser les enjeux de l'Internet et du commerce électronique

Les changements de comportements client induits pas les canaux digitaux & leurs conséquences pour les entreprises

Impact du e-commerce sur la distribution

Construction d'un plan d'action par la définition des objectifs d'acquisition, de transformation et de fidélisation

Comprendre le fonctionnement d'un site marchand

Construction des processus e-commerce Arborescence d'un site marchand Liens avec le CRM

Vers l'omnicanalité

Les défis de traitement de la relation omnicanale Création d'un parcours client omnicanal Fonctionnalités plateformes DMP Analyse des différences concurrentielles entre différents éditeurs

L'utilisation opérationnelle du CRM

De la stratégie CRM à l'action et ses dépendances

Modalité d'évaluation

Evaluation(s) individuelle(s) ou collective(s) sur des cas réels d'entreprise. Le mode et le calendrier de l'évaluation sont annoncés par l'enseignant en début de formation

Bibliographie

R. Lefebvre, G. Venturi: Gestion de la relation client, Eyrolles.

S. Brown, M-C Guyon: CRM: La gestion de la relation client, Village mondial.

P. Allard, P.A. Guggémos : CRM, les clés de la réussite, Editions d'Organisation.

Boyer, Burgaud : Le marketing avancé, Ed. d'organisation.

Laurence Chabry, Florence Gillet-Goinard, Raphaëlle Jourdan : La boîte à outils de l'expérience client - 3e édition

Parcours

Cette UE apparaît dans les diplômes et certificats suivants

Chargement du résultat...



Intitulé de la formation Type Modalité(s) Lieu(x)

Intitulé de la formation	Туре	Lieu(x)	Lieu(x)	Intitulé de la formation	Туре	Modalité(s)	Lieu(x)
Intitulé de la formation	Туре	Lieu(x)	Lieu(x)				
Intitulé de la formation	Туре	Lieu(x)	Lieu(x)				
Intitulé de la formation	Туре	Lieu(x)	Lieu(x)				
Intitulé de la formation	Туре	Lieu(x)	Lieu(x)	_			
Intitulé de la formation	Туре	Lieu(x)	Lieu(x)				
Intitulé de la formation	Туре	Lieu(x)	Lieu(x)				
Intitulé de la formation	Туре	Lieu(x)	Lieu(x)				
Intitulé de la formation	Туре	Lieu(x)	Lieu(x)				
Intitulé de la formation	Туре	Lieu(x)	Lieu(x)				
Intitulé de la formation	Туре	Lieu(x)	Lieu(x)				
Intitulé de la formation	Туре	Lieu(x)	Lieu(x)				
Intitulé de la formation	Туре	Lieu(x)	Lieu(x)				
Intitulé de la formation	Туре	Lieu(x)	Lieu(x)				
Intitulé de la formation	Туре	Lieu(x)	Lieu(x)	_			
Intitulé de la formation	Туре	Lieu(x)	Lieu(x)				
Intitulé de la formation	Туре	Lieu(x)	Lieu(x)				
Intitulé de la formation	Туре	Lieu(x)	Lieu(x)	-			

Contact

EPN15 Stratégies - ICSV 37.2.08, 2 rue Conté 75003 Paris Tel :01 58 80 86 55 Zahra ADJLOUT Voir le site

www.icsv.cnam.fr

Voir le calendrier, le tarif, les conditions d'accessibilité et les modalités d'inscription dans le(s) centre(s) d'enseignement qui propose(nt) cette formation.

UE

Paris

Paris

2025-2026 2nd semestre : Formation ouverte et à distance (FOAD)

Comment est organisée cette formation ?

^{/**/} details.orga-container { display: list-item; } details.orga-container summary { display: list-item; margin: 0.5em; color: #c1002a; font-weight: bold; cursor: pointer; } details.orga-container.orga-subtitle { margin-left: 1em; }

details.orga-container .orga-list { margin-left: 1em; margin-bottom: 1em; } details.orga-container h3 { font-size: 1.2em; }

2025-2026 2nd semestre: Formation ouverte et à distance

Dates importantes

Période des séances du 02/02/2026 au 06/06/2026

Période d'inscription : du 02/06/2025 à 10:00 au 06/03/2026 à 18:00

Date de 1ère session d'examen : la date sera publiée sur le site du centre ou l'ENF Date de 2ème session d'examen : la date sera publiée sur le site du centre ou l'ENF

Précision sur la modalité pédagogique

Une formation ouverte et à distance (FOAD) est une formation dispensée 100% à distance, qui peut être suivie librement, à son rythme.

Regroupements physiques facultatifs: Aucun

Organisation du déploiement de l'unité

Délai maximum de réponse à une solicitation : sous 96 heures (Jours ouvrés)

Modes d'animation de la formation

Organisation d'une séance de démarrage Evaluation de la satisfaction Hot line technique

Ressources mises à disposition sur l'Espace Numérique de Formation

Documents de cours Enregistrement de cours Outils spécifiques (exerciseur, simulateurs, etc) Bibliographie et Webographie

Bourgogne-Franche-Comté

Bourgogne-Franche-Comté

2025-2026 2nd semestre : Formation en présentiel journée

Comment est organisée cette formation ?

/**/ details.orga-container { display: list-item; } details.orga-container summary { display: list-item; margin: 0.5em; color: #c1002a; font-weight: bold; cursor: pointer; } details.orga-container.orga-subtitle { margin-left: 1em; } details.orga-container h3 { font-size: 1.2em; } /**/

2025-2026 2nd semestre : Formation en présentiel journée

Précision sur la modalité pédagogique

Une formation en présentiel est dispensée dans un lieu identifié (salle, amphi ...) selon un planning défini (date et horaire).

Guadeloupe

Saint Martin

2025-2026 2nd semestre : Formation hybride journée

Comment est organisée cette formation ?

/**/ details.orga-container { display: list-item; } details.orga-container summary { display: list-item; margin: 0.5em; color: #c1002a; font-weight: bold; cursor: pointer; } details.orga-container.orga-subtitle { margin-left: 1em; } details.orga-container.orga-list { margin-left: 1em; margin-bottom: 1em; } details.orga-container h3 { font-size: 1.2em; } /**/

2025-2026 2nd semestre : Formation hybride journée

Dates importantes

Période d'inscription : du 01/06/2025 à 19:00 au 30/09/2026 à 11:59

Date de 1ère session d'examen : 06/06/2026 Date de 2ème session d'examen : 05/09/2026

Précision sur la modalité pédagogique

Une formation hybride est une formation qui combine des enseignements en présentiel selon un planning défini et des enseignements à distance avec ou sans planning défini.

EN SAVOIR +

S'INSCRIRE

Languedoc-Roussillon

Languedoc-Roussillon

Année 2025 / 2026 : Formation en présentiel journée

Comment est organisée cette formation ?

/**/ details.orga-container { display: list-item; } details.orga-container summary { display: list-item; margin: 0.5em; color: #c1002a; font-weight: bold; cursor: pointer; } details.orga-container.orga-subtitle { margin-left: 1em; } details.orga-container norga-list { margin-left: 1em; margin-bottom: 1em; } details.orga-container h3 { font-size: 1.2em; } /**/

2025-2026 Annuel: Formation en présentiel journée

Précision sur la modalité pédagogique

Une formation en présentiel est dispensée dans un lieu identifié (salle, amphi ...) selon un planning défini (date et horaire).

Midi-Pyrénées

Midi-Pyrénées

2025-2026 2nd semestre: Formation hybride soir ou samedi

Comment est organisée cette formation ?

/**/ details.orga-container { display: list-item; } details.orga-container summary { display: list-item; margin: 0.5em; color: #c1002a; font-weight: bold; cursor: pointer; } details.orga-container.orga-subtitle { margin-left: 1em; } details.orga-container norga-list { margin-left: 1em; margin-bottom: 1em; } details.orga-container h3 { font-size: 1.2em; } /**/

2025-2026 2nd semestre: Formation hybride soir ou samedi

Précision sur la modalité pédagogique

Une formation hybride est une formation qui combine des enseignements en présentiel selon un planning défini et des enseignements à distance avec ou sans planning défini.

Pays de la Loire

Pays de la Loire

2025-2026 1er semestre : Formation ouverte et à distance (FOAD)

Comment est organisée cette formation ?

/**/ details.orga-container { display: list-item; } details.orga-container summary { display: list-item; margin: 0.5em; color: #c1002a; font-weight: bold; cursor: pointer; } details.orga-container.orga-subtitle { margin-left: 1em; } details.orga-container h3 { font-size: 1.2em; } /**/

2025-2026 1er semestre : Formation ouverte et à distance

Dates importantes

Date de démarrage : 12/10/2025

Période d'inscription : du 01/07/2025 à 00:00 au 12/11/2025 à 00:00

Date de 1ère session d'examen : la date sera publiée sur le site du centre ou l'ENF Date de 2ème session d'examen : la date sera publiée sur le site du centre ou l'ENF

Précision sur la modalité pédagogique

Une formation ouverte et à distance (FOAD) est une formation dispensée 100% à distance, qui peut être suivie librement, à son rythme.

Regroupements physiques facultatifs: Aucun

Organisation du déploiement de l'unité

Délai maximum de réponse à une solicitation : sous 96 heures (Jours ouvrés)

Modes d'animation de la formation

Organisation d'une séance de démarrage Evaluation de la satisfaction Hot line technique

Code UE: CSV002

Cours

crédits

Volume horaire de référence (+ ou - 10%) : **50 heures**

Responsable(s)

Jean-Michel RAICOVITCH

Elie LIBERMAN

/**/ .cls-1 { fill: #11304c; } /**/ Accessible à distance

https://formation.cnam.fr/rechercher-par-discipline/datascience-au-service-de-la-gestion-de-la-relation-client-crm-20798