

# CRM & expérience client

FORMATION COURTE



+41 (0)21 692 60 60  
hec.execed@unil.ch  
execed.unil.ch/gestion-relation-client-crm





## À PROPOS

La fidélisation d'un client existant et l'acquisition de nouveaux clients sont au centre des préoccupations de quiconque travaillant dans le marketing. Les outils de Customer Relationship Management (CRM) ont été développés afin de répondre aux besoins des entreprises.

## OBJECTIFS

**Définir les éléments essentiels** à la mise en place d'une culture axée sur le client en tenant compte de ses différents besoins et attentes.

**Identifier et contrôler la création de valeur pour le client** à travers la relation que vous avez mis en place avec ce dernier.

**Développer une stratégie CRM** basée sur l'expérience client, sa satisfaction et sa fidélisation; identifier l'impact du CRM sur le client.

## PUBLIC CIBLE

Toute personne voulant optimiser sa relation client à l'aide des outils CRM disponibles.

**Dirigeant·e·s de PME ou start-ups** souhaitant établir une relation client performante.

**Directeur·trice·s et manager·s Marketing et Communication** désireux d'actualiser leurs connaissances et partager leurs défis.