

# Marketing direct/gestion de la relation client

Composante  
**Institut universitaire de technologie de Poitiers-Châtelleraut-Niort**

---

## Présentation

### Description

- Enjeux de la relation client,
- Contenu, structure et exploitation d'une base de données (fichiers, collecte de données, scoring)
- Mise en place d'une campagne de relation client (objectif, ciblage, outils)
- Mesure de l'efficacité d'une campagne
- Fidélisation de la relation client
- Utilisation de logiciels de la relation client

### Objectifs

- Comprendre les enjeux de la relation client
- Maîtriser les outils de la relation client
- Maîtriser la réalisation de documents

### Heures d'enseignement

Marketing direct/gestion de la relation client - CM	CM
Marketing direct/gestion de la relation client - TD	TD

### Pré-requis obligatoires

Technologies de l'information et de la communication (UE 12 et 21)

Communication commerciale (UE 22)