

SAE4.BDMRC.03 Elaboration d'un plan d'actions commercial et relationnel

Composante
Institut universitaire de technologie d'Angoulême

Présentation

Description

Cette SAé peut faire suite au bilan commercial et relationnel réalisé dans la SAé "Développement d'une expertise commerciale basé sur le diagnostic de la stratégie client d'un secteur".

Dans l'optique d'optimiser la relation client, il s'agit de :

- Déterminer les actions à mener, notamment des opérations commerciales spécifiques
- Choisir et former les personnes ressources dans l'équipe commerciale
- Proposer un plan d'actions commerciales permettant de saisir les opportunités du secteur
- Construire un tableau de reporting présentant les indicateurs pertinents

Objectifs

- AC24.03BDMRC | Travailler en équipe tout en respectant le rôle de chacun
- AC24.04BDMRC | Adapter l'offre à une demande client
- AC25.01BDMRC | Intégrer la satisfaction client dans la réussite de la relation commerciale et la réputation de l'entreprise
- AC25.02BDMRC | Piloter sa relation client au moyen d'indicateurs
- AC25.03BDMRC | Traiter les réclamations client pour optimiser l'activité
- AC25.04BDMRC | Exploiter de façon pertinente les outils de la relation client

Heures d'enseignement

TD	TD	20h
PT-BUT	Projet tutoré (BUT)	30h