

- Faculté des sciences économiques
- www.unine.ch/seco

Customer Relationship Management (5EN2028)

Filières concernées	Nombre d'heures	Validation	Crédits ECTS
Master en développement international des affaires	Cours: 2 ph	cont. continu	3

ph=période hebdomadaire, pg=période globale, j=jour, dj=demi-jour, h=heure, min=minute

Période d'enseignement:

- Semestre Automne

Equipe enseignante:

Prof. Valery Bezencon
Institut de l'entreprise
Université de Neuchâtel
Rue A.-L. Breguet 1
CH-2000 Neuchâtel
valery.bezencon@unine.ch
Tél. : ++41 (0)32 718 13 67
Fax : ++41 (0)32 718 13 61

Objectifs:

L'objectif du cours est de permettre aux étudiants de comprendre et d'expliquer de manière critique les concepts théoriques de la gestion de la relation client, ainsi que de comprendre leur application et utilisation dans la pratique.

Contenu:

Le cours inclut les sujets suivants:

- Introduction au CRM
- La relation et le marketing relationnel
- Créer de la valeur pour le client
- Les bases de données et la connaissance client
- La gestion du portefeuille client
- La gestion du cycle de vie client : l'acquisition
- La gestion du cycle de vie client : la rétention et le développement

Le cours sera complété par des sujets d'approfondissement sur le CRM dans une perspective internationale.

Forme de l'évaluation:

Les conditions nécessaires à l'obtention de l'attestation pour le cours de CRM sont les suivantes:

- Chaque groupe fait 1 présentation durant le semestre sur un sujet d'approfondissement et rend le rapport correspondant lors du dernier cours.
- Les étudiants passent un examen individuel portant sur l'ensemble du cours (cours, livre, présentations, études de cas)

La pondération de la note finale prend en compte: l'examen final (50%), le rapport (35%) et la présentation (15%).

Rattrapage durant la session : examen écrit de 2 heures

Documentation:

Livre de référence: Gestion de la Relation Client, 3ème édition, Peelen, Jallat, Stevens, Volle, Pearson Education, 2009
D'autres références seront fournies durant le cours

Pré-requis:

Marketing, Management

Forme de l'enseignement:

Présentations des concepts théoriques, études de cas, apprentissage participatif

- Faculté des sciences économiques
- www.unine.ch/seco

Customer Relationship Management (5EN2028)