

SYNTHÈSE du Chapitre 1 : La relation commerciale

Objectifs :

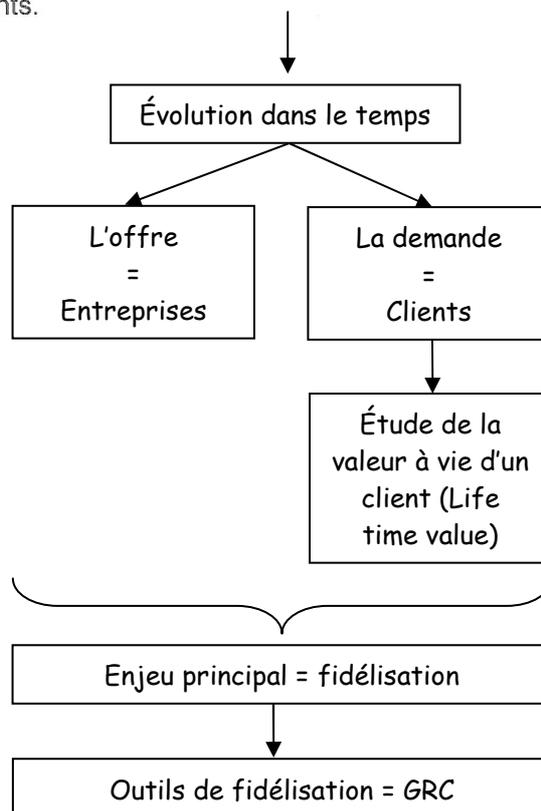
- Appréhender l'ensemble des échanges qui peuvent exister entre un client et une unité commerciale au cours d'une période plus ou moins longue.
- Comprendre la nécessité de maintenir et de développer le capital client de l'unité commerciale (UC)

Mots clés :

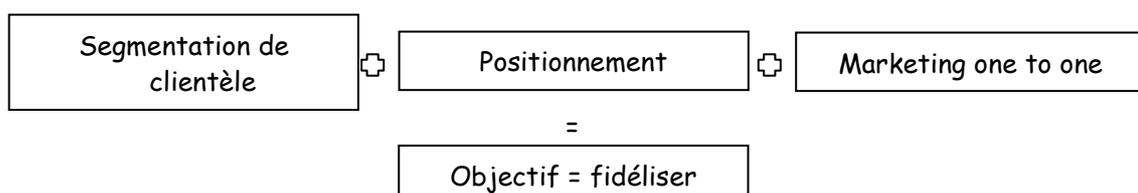
- Relation commerciale.
- Fidélisation.
- Marketing one to one.
- Marketing relationnel.
- Segmentation.

Les caractéristiques de la relation commerciale.

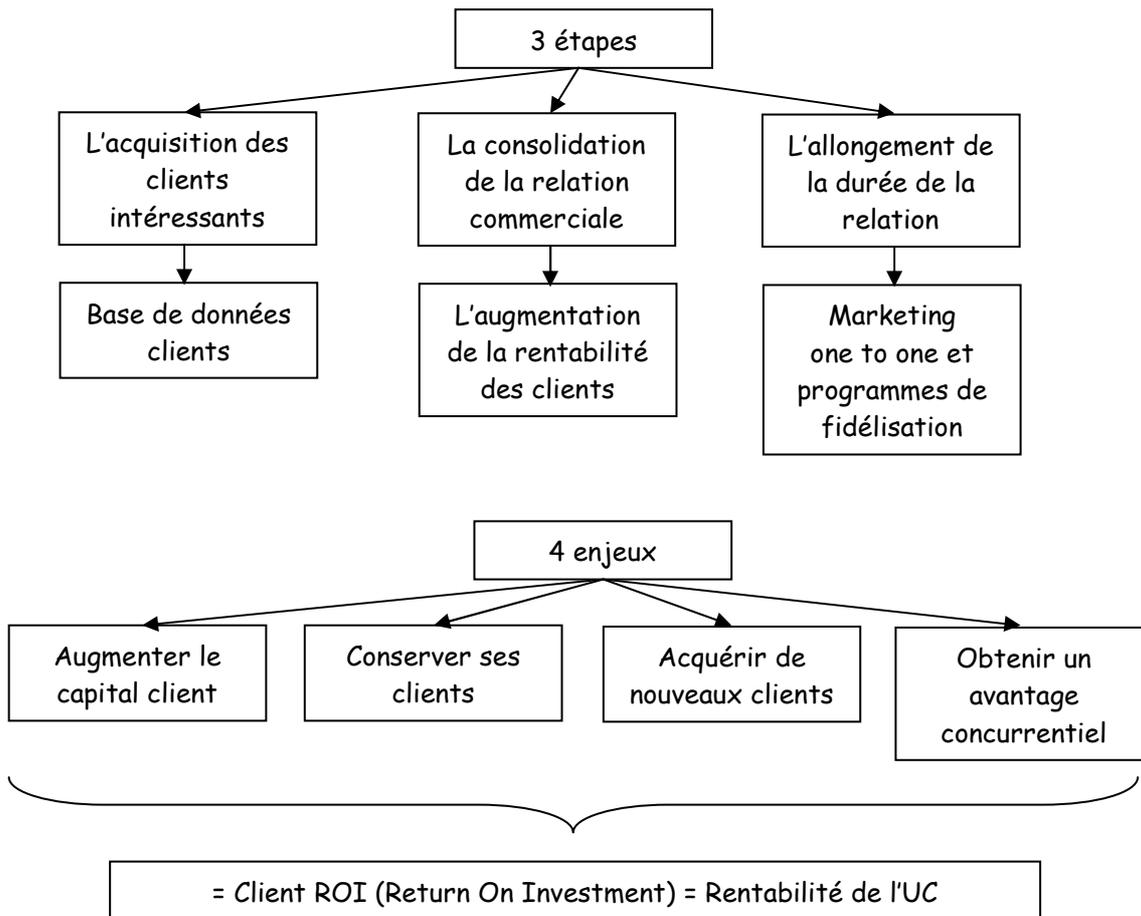
La relation commerciale est l'ensemble des contacts et échanges qu'une unité commerciale va avoir avec son client au cours d'une période plus ou moins longue. Consolider cette relation permet de maintenir et développer le capital clients.



La gestion relation commerciale (GRC).



Les étapes et les enjeux de la GRC.



Les outils de la GRC.

- Les entrepôts de données : data warehouse, datamining
- Logiciels de GRC comme : Quick Business, Eole, CRM Microsoft...

Les limites de la GRC.

