

Ressource R5.BDMRC.10 : Ressources et culture numériques appliquées au business développement et au

Parcours : BDMRC **Heures :** 13 heures dont 6 heures de TP

Descriptif

Contribution au développement de la ou des compétences ciblées :

- Savoir utiliser un ERP et contribuer à son paramétrage commercial
- Savoir rechercher, recueillir et structurer les données prospects et clients afin d'exploiter efficacement un CRM, et le

faire évoluer

- Bâtir une campagne de relation client : déterminer les objectifs, cibler les prospects, s'approprier les outils, évaluer son

efficacité

- Concevoir, mettre en œuvre et présenter des tableaux de bord efficaces et pertinents
- Veiller à la protection des données et au respect de la RGPD
- Contribuer à la sécurité et à la confidentialité du système d'informations

Mots clés : ERP – CRM – scoring – tableur – sécurité – protection des données – simulations

Contenu Pédagogique

- Prise en main d'un ERP et d'un CRM
- Techniques de construction et d'alimentation d'une base de données, scoring
- Tableaux fonctions avancées : simulations, tableaux de bord
- Outils de présentation et communication des tableaux de bord
- Introduction au Big Data, et au Data Mining, etc.

Compétences Ciblées

Participer à la stratégie marketing et commerciale de l'organisation, Manager la relation client

Apprentissages Critiques Liés

- AC34.02BDMRC
- AC35.03BDMRC
- AC35.04BDMRC

CONTACTS RÉFÉRENTS TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION

Mickaël MILLET
Secrétariat

Caroline MILCENT-MONTIER
Vianney M'BOUMBA

Chef de département – mickael.millet@univ-lehavre.fr
iut-sec-tc@univ-lehavre.fr

Dir. EDT / Apprentissage – caroline.milcent-montier@univ-lehavre.fr
Directeur des études BUT 3 – riva-vianney.m-boumba@univ-lehavre.fr