# CRM

Customer Relationship Management, ou Gestion de la Relation Client en fr

Interdiction de garder des données sans l’accord

Le CRM permet notamment de traiter l’identification des clients, la constitution d’une base d’informations sur la clientèle, le suivi d’une relation client.

Protection des données RGPD :

* Transmission des données au client
* Suppression des données par le client

Logiciels CRM : outils excellent pour la croissance d’une entreprise

Supply chain (chaine d’approvisionnement en français)

* Identification des fournisseurs
* Traçage des produits (alimentaire)
* Traçage qualité

Si mal organisé :

* Soucis de délais

Gestion des stocks 🡺 supply chain 🡺 Algorithme prédictif

SCM = supply chain management

En français GCL = gestion de la chaine logistique

3 paramètres :

* Qualité
* Productivité
* Sécurité et santé

# Carrendas

Méthode de résolution des problèmes

Identifier le problème :

* Tout problème n’a pas de solution
  + Manque de compétence
  + Technologie est inexistante

Contourner le problème : trouver une alternative

Méthode peut se simplifier en seulement 4 étapes (MRP)

Résolution du problème : approche cyclique

QQOQCP

**Quoi** nature et conséquence du problème

**Qui** personnes concernées par le problème

**Ou** localosation et périmètre du problème

**Quand** caractéristique du problème, moment de l’occurrence

**Comment** mode d’occurrence du problème

**Combien** matériel, équipement, moyens nécessaires

**Pourquoi** raisons et causes du problème

Humilité : résolution de problème

Loi de pareto :

* La partie vitale, stratégique
* La partie plus secondaire

# Notions de communication

* Communication interne vise les membres de l’entreprise
* Communication externe vise l’environnement de l’entreprise