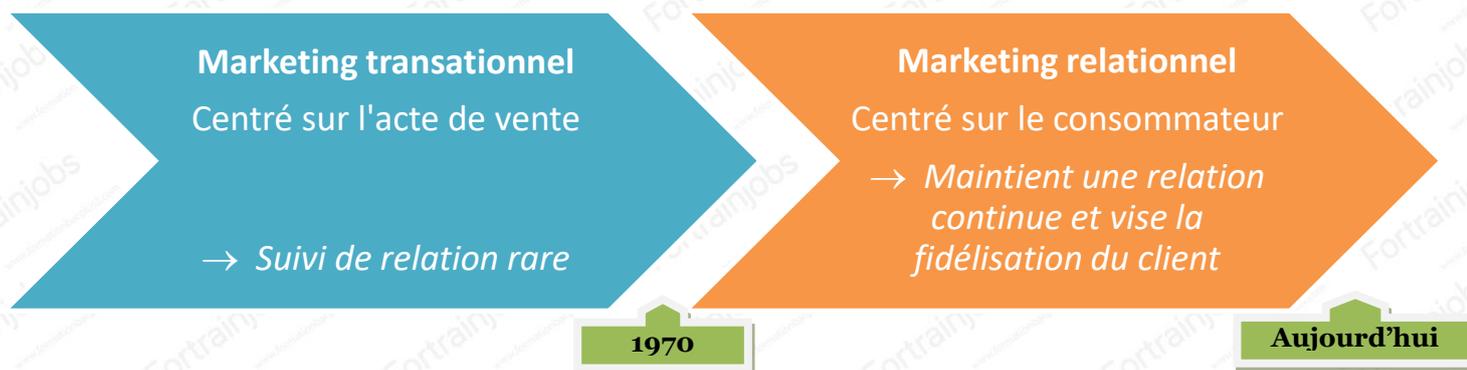


# CRM : CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

GRC/CRM => Stratégie de conquête ou de fidélisation d'une clientèle au travers de l'analyse et de la collecte de données clients.

## 1- GRC et marketing relationnel

### Évolution de la relation commerciale



## 2- Les outils de la GRC

### Organisation de la GRC

- **Processus organisationnel :** axé autour du client pour assurer sa satisfaction.
- **Processus technologique :** visant l'automatisation du processus de communication avec le client.

### Apport des logiciels de la GRC

- Collecter et consulter les données clients ;
- Effectuer des communications ciblées ;
- Fidéliser le client.

### Logiciels de la GRC

Salesforce, Sellsy CRM & Support client, Microsoft Dynamics CRM.