



# Stratégie clients : Point de vue d'experts sur le management de la relation client

*Pierre Volle, Collectif*

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**

**Stratégie clients : Point de vue d'experts sur le management de la relation client** Pierre Volle, Collectif

 [Download Stratégie clients : Point de vue d'experts sur le ...pdf](#)

 [Read Online Stratégie clients : Point de vue d'experts sur ...pdf](#)

# **Stratégie clients : Point de vue d'experts sur le management de la relation client**

*Pierre Volle, Collectif*

**Stratégie clients : Point de vue d'experts sur le management de la relation client** Pierre Volle, Collectif

## **Téléchargez et lisez en ligne Stratégie clients : Point de vue d'experts sur le management de la relation client Pierre Volle, Collectif**

---

217 pages

Présentation de l'éditeur

Cet ouvrage analyse les enjeux de la relation client selon les diverses fonctions de l'entreprise et propose des outils pour mettre en oeuvre des stratégies clients adaptées. Les auteurs s'intéressent tour à tour aux différentes stratégies, des plus classiques (programmes de fidélisation) aux plus récentes (éducation des clients, animation d'une communauté de clients), sans oublier les stratégies traditionnelles revisitées par les nouvelles technologies (acquisition de clients). Fruit de plusieurs années d'enseignement, ce livre s'adresse aux dirigeants qui doivent orienter la stratégie relationnelle de leur organisation, arbitrer entre différentes stratégies clients, et optimiser chacune d'entre elles. Il intéressera également les étudiants qui souhaitent avoir une vision intégrale de la stratégie clients. Nourri des résultats de la recherche scientifique et de cas pratiques réels issus d'expériences françaises, européennes et internationales, cet ouvrage s'appuie sur l'expertise d'une communauté d'enseignants-chercheurs internationaux, réunis autour du Center for Customer Management, pour proposer les approches et outils les plus récents en la matière. Biographie de l'auteur Pierre Volle est professeur de marketing à l'Université Paris-Dauphine, où il a créé le Center for Customer Management. Spécialiste de marketing relationnel, de marketing digital et de commerce électronique, il est l'auteur de nombreuses publications académiques et d'ouvrages, dont E-commerce (Pearson, 2014) et Marketing digital (Pearson, 2014). Docteur en sciences de gestion (Université Paris-Dauphine et ESSEC), il est membre de DRM (Dauphine Recherche en Management), unité mixte du CNRS, où il dirige plusieurs thèses de doctorat dans le domaine du marketing client. Il est actuellement président de l'Association française du marketing.

Download and Read Online Stratégie clients : Point de vue d'experts sur le management de la relation client Pierre Volle, Collectif #YN3EDA740JR

Lire Stratégie clients : Point de vue d'experts sur le management de la relation client par Pierre Volle, Collectif pour ebook en ligne Stratégie clients : Point de vue d'experts sur le management de la relation client par Pierre Volle, Collectif Téléchargement gratuit de PDF, livres audio, livres à lire, bons livres à lire, livres bon marché, bons livres, livres en ligne, livres en ligne, revues de livres epub, lecture de livres en ligne, livres à lire en ligne, bibliothèque en ligne, bons livres à lire, PDF Les meilleurs livres à lire, les meilleurs livres pour lire les livres Stratégie clients : Point de vue d'experts sur le management de la relation client par Pierre Volle, Collectif à lire en ligne. Online Stratégie clients : Point de vue d'experts sur le management de la relation client par Pierre Volle, Collectif ebook Téléchargement PDF Stratégie clients : Point de vue d'experts sur le management de la relation client par Pierre Volle, Collectif Doc Stratégie clients : Point de vue d'experts sur le management de la relation client par Pierre Volle, Collectif Mobipocket Stratégie clients : Point de vue d'experts sur le management de la relation client par Pierre Volle, Collectif EPub

**YN3EDA740JRYN3EDA740JRYN3EDA740JR**