CRM & Analyse de données

UE 36

Enseignant(s) responsable de l'UE : Joseph JAUMAUX

Année d'études	Bloc 3
Acronyme	MKU31CRM
Nombre de crédits ECTS	4 (facteur de pondération)
Volume horaire	45 h (Q1 45 / Q2 0)
Période de l'année	Quadrimestre 1
Niveau du cycle	1er cycle
Cadre européen de certification	Niveau 6
Caractère dans le programme	Cours obligatoire dans le programme
Langue(s) d'enseignement	Français
Coordonnées du service	Campus d'Anderlecht, Avenue Émile Gryzon 1 (bât. 4C), 1070 Anderlecht
Mode d'évaluation	Unité évaluée en épreuve intégrée
UE prérequises	Néant
UE corequises	Néant

Liste des activités d'apprentissage

Activité d'apprentissage	Volume horaire	ECTS	Présence obligatoire
MK31ANAED Analyse & exploitation de données	45	4	OUI

Contribution de l'UE au profil d'enseignement du programme

- **HE01** HE. 1. Au terme de sa formation, le bachelier en marketing résout des problèmes complexes en autonomie ou en équipe, dans le respect des prescriptions légales et des préoccupations éthiques, environnementales et sociétales de l'entreprise.
- **HE03** HE. 3. Au terme de sa formation, le bachelier en marketing fait des recommandations stratégiques fondées sur l'analyse du comportement des consommateurs et acheteurs, ainsi que sur le diagnostic de la situation de l'entreprise et de son environnement.
- **RE01** ARES. 1 S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution
- **RE01.1** ARES. 1.1 Travailler tant en autonomie qu'en équipe dans le respect de la culture de l'entreprise
- **RE01.3** ARES. 1.3 Adopter une attitude éthique et respecter les règles de déontologie
- **RE01.4** ARES. 1.4 Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles
- **RE01.5** ARES. 1.5 Proposer des solutions innovantes dans le développement des projets marketing et les accompagner
- **RE01.6** ARES. 1.6 Identifier ses besoins de développement et s'inscrire dans une démarche de formation permanente
- **RE02** ARES. 2 Communiquer : écouter, informer, conseiller les acteurs tant en interne qu'en externe
- **RE02.3** ARES. 2.3 Orienter la communication en fonction des publics cibles
- **RE02.5** ARES. 2.5 Défendre ses projets avec persuasion et enthousiasme
- **RE03** ARES. 3 Mobiliser les savoirs et les savoir-faire propres au marketing
- **RE03.1** ARES. 3.1 Exploiter les sources d'informations pertinentes et mener des recherches prospectives

Autres connaissances ou compétences prérequises

Néant.

Descriptif des objectifs et des contenus de l'UE

Analyse & exploitation de données

Objectifs
Apprendre à analyser les données puis à les utiliser de façon efficace au travers d'un système CRM. Participer de manière efficace à un projet CRM comme membre actif de l'équipe projet lors de l'implémentation. Apprendre l'organisation d'une base de données clientèle au sein d'une entreprise. Comprendre la segmentation de la clientèle via les données accessibles grâce au logiciel de CRM.
• Analyser des données afin de détecter des tendances.
Contenu
Introduction à un CRM Pilotez et analysez vos campagnes avec le CRM marketing Création d'une base de données clients Définition de l'analyse et préparation des données marketing Les méthodes d'analyse de données marketing L'interprétation des données marketing et détection des tendances Implémenter un CRM pour une campagne marketing ou booster les ventes Cas d'utilisation d'un CRM

Activités et méthodes d'apprentissage et d'enseignement

Analyse & exploitation de données

Notes de cours et étude de cas

Acquis d'apprentissage sanctionnés, spécifiques et contribuant à l'UE

Analyse & exploitation de données

À l'issue du cours de CRM : Analyse & exploitation de données, l'étudiant est capable d'utiliser et de préparer l'implémentation d'un Projet CRM.

Description des supports de cours indispensables

Aucun support indispensable renseigné.

Description des références et des supports complémentaires

Description	Accès à la source	URL
Analyse & exploitation de données : Notes de cours Etudes de cas Travail	sur internet	—

Mode d'évaluation et de pondération par activité au sein de l'UE

Cette unité d'enseignement est évaluée en épreuve intégrée.			
Janvier			
Ensemble de l'UE			
Travaux hors session	100 %	Type de questions : Non applicable	Examen à livre : Livre ouvert
Août			
Ensemble de l'UE			
Travaux hors session	100 %	Type de questions : Non applicable	Examen à livre : Livre fermé