# 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** | 39 h (Q1 39 / 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 de Bruxelles, Avenue Émile Gryson 1 (bât. 4C), 1070 Bruxelles |
| **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 | 39 | 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 | Lien |

## 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 |