

Si vous ne parvenez pas à lire correctement ce message : [cliquez ici](#) et allez dans communiqué de presse

---



INFORMATIQUE - INTERNET - TELECOMMUNICATIONS

## **INDUSTRIELS !**

GAGNEZ DU TEMPS DANS VOS ECHANGES AVEC VOS  
PARTENAIRES... GRACE AU TRAVAIL COLLABORATIF

**EN SAVOIR +**

---

LA LETTRE D'INFORMATION - MAI 2010



---

**EDITO**

**REUNION D'INFORMATION**

## GESTION DE LA RELATION CLIENT (GRC) - UN DEFI DANS L'ENTREPRISE !

Dans un contexte de forte concurrence, la **GRC** consiste en un réel défi dans l'entreprise. Elle permet de créer un référentiel client unique et de le partager entre les différents départements (production, SAV, etc.), dans le but de mieux comprendre les clients et ainsi de permettre l'adaptation et la personnalisation des produits ou des services de l'entreprise.

### MARKETING TRANSACTIONNEL VS MARKETING RELATIONNEL

Apparu dans les années 70, le concept de marketing relationnel s'oriente, en comparaison au marketing transactionnel, sur la continuité de la relation commerciale et pas seulement sur la transaction.

On parle alors de rentabilité financière et comptable générée par une relation qui perdure entre l'entreprise et le client. Dans ce cas, il apparaît dès lors la notion de « valeur à vie » qui permet de définir la valeur à terme d'un client tout le temps qu'est maintenue sa relation avec l'entreprise (Source : Article [Gestion de la relation client](#) de [Wikipédia en français](#) (auteurs)).

Dans ce cadre, nous vous proposons de suivre notre cycle en 2 étapes sur la Gestion de la Relation Client informatisée :

#### 1. Comment construire et développer une relation durable avec ses clients ?

→ Par la mise en place d'une Gestion de la Relation Client (GRC) informatisée

#### 2. Comment structurer et gérer simplement sa relation client informatisée dans son entreprise ?

→ Par l'utilisation des outils informatiques standards (traitement de texte, tableur, messagerie...)

De plus, n'oubliez pas ce mois-ci, notre dernière réunion d'information qui clôturera notre cycle e-commerce sur :

#### Comment sécuriser son activité e-commerce ?

→ En respectant les aspects juridiques inhérents au commerce en ligne

### EN 2010, OSEZ ENCORE PLUS LES NOUVELLES TECHNOLOGIES...

...avec notre équipe présente pour vous accompagner dans tous vos projets TIC, contactez-nous au **04 75 20 28 57 !**

En attendant, je vous laisse à la lecture de notre lettre d'information.

## COMMENT SECURISER SON ACTIVITE E-COMMERCE ?

→ EN RESPECTANT LES ASPECTS JURIDIQUES INHERENTS AU COMMERCE EN LIGNE

Aujourd'hui nombre de règles juridiques s'appliquent en matière de commerce électronique : le code de la consommation mais aussi les dispositions relatives à la vente à distance, la réglementation sur la publicité, etc.

De plus, le 21 juin 2004, le législateur est intervenu pour prendre en compte les nouvelles problématiques engendrées par les nouvelles technologies au travers de la loi pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN). A ce propos, il est important de connaître le cadre juridique du commerce électronique afin de renforcer la confiance entre les différents acteurs.

*Qu'est-ce qu'on entend par commerce électronique ? Quelles sont les obligations d'information de l'e-commerçant ? Quelles sont les obligations légales d'un site de commerce en ligne ? Quelles sont les responsabilités en termes de protection des données personnelles ? ...*

Prêt à relever le défi ? Pour sécuriser votre projet e-commerce, renseignez-vous, rencontrez, échangez... et surtout **venez assister à notre réunion d'information !**

**LUNDI 3 MAI (15H-17H)**

**CCI DE L'ARDECHE MERIDIONALE – AUBENAS**

## COMMENT CONSTRUIRE ET DEVELOPPER UNE RELATION DURABLE AVEC SES CLIENTS ?

→ PAR LA MISE EN PLACE D'UNE GESTION DE LA RELATION CLIENTS (GRC) INFORMATISEE

De tout temps, il a toujours été plus aisé de fidéliser un client que de le prospecter. C'est pour cela que la mise en place d'une Gestion de la Relation Client (GRC) dans une entreprise est un défi, particulièrement lorsque la structure possède beaucoup de clients.

*Qu'est-ce qu'on entend par Gestion de la Relation Client (GRC) ? Quelles sont les différentes composantes d'une GRC ? Comment intégrer un système de GRC dans la stratégie de son entreprise ?...*

Prêt à relever le défi ? Pour cibler, attirer et conserver vos clients, renseignez-vous, rencontrez, échangez... et surtout



FREDERIC SIMONNET  
DIRECTEUR

■ ■ **QUELQUES SITES ET BLOGS POUR COMPRENDRE ET SUIVRE  
L'ACTUALITE E-MARKETING...**

- [Conseilsmarketing.fr](http://Conseilsmarketing.fr) : des conseils pour développer les ventes et fidéliser les clients...
- [Abc-netmarketing.com](http://Abc-netmarketing.com) : encyclopédie gratuite en ligne sur l'e-marketing et l'e-business...
- [Bloquemarketinginteractif.com](http://Bloquemarketinginteractif.com) : les dernières tendances du marketing alternatif...
- [Marketingpourpme.org](http://Marketingpourpme.org) : boîte à outils marketing pour les pme (analysez, agissez, utilisez...)
- ...
- Sans oublier le site du [Journal du net](http://Journal du net) : référence des sites d'actualité sur l'Internet professionnel...

**venez assister à notre réunion d'information !**

**LUNDI 31 MAI (15H-17H)  
CCI NORD ARDECHE – ANNONAY**

---

**Inscription gratuite** auprès d'**Amandine CUER**  
au **04 75 20 28 57**  
ou à [contact@cybardeche.fr](mailto:contact@cybardeche.fr) ou par fax au **01 56 72 94 57**

---

**> ANNUAIRE DES PRESTATAIRES TIC DE L'ARDECHE**

Recherchez un prestataire informatique, multimédia, nouvelles technologies, etc. en Ardèche...

[EN SAVOIR +](#)

**> ESPACE DOCUMENTATION**

Retrouvez l'information sur les nouvelles technologies ainsi que des aspects pratiques : dossiers et fiches d'information, flux RSS, etc. afin de mieux appréhender et intégrer ces technologies au sein de votre organisation...

[EN SAVOIR +](#)

**> REVUE DE PRESSE**

Vous souhaitez mieux nous connaître. Nous mettons à votre disposition toutes les informations nécessaires pour en savoir plus sur le programme et son déroulement...

[EN SAVOIR +](#)

**> ABONNEZ-VOUS A NOS FLUX RSS**

Nous vous offrons la possibilité de vous tenir au courant de notre actualité et ce, automatiquement...

[>>> ACTUALITES DE CYB@RDECHE...](#)

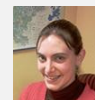
[>> RENCONTRES DE CYB@RDECHE...](#)

**> ESPACE DE VEILLE**

Vous souhaitez vous maintenir au courant des usages et des évolutions des nouvelles technologies dans le monde de l'entreprise. Nous mettons à votre disposition un espace de veille...

[ESPACE NETVIBES CYB@RDECHE](#)

**> NOTRE EQUIPE A VOTRE SERVICE**



AMANDINE CUER  
ASSISTANTE



PATRICK LEBLANC  
CONSEILLER TIC

Parc des Platanes - BP 185 - 07104 ANNONAY  
Tel. 04 75 20 28 57 - FaxToMail 01 56 72 94 57 - Site Internet : [www.cybardeche.fr](http://www.cybardeche.fr) - Blog : [www.cybardeche.fr/blog](http://www.cybardeche.fr/blog) -  
E-mail : [contact@cybardeche.fr](mailto:contact@cybardeche.fr)  
Association loi 1901 n° 0073006662 - SIRET 448 354 605 00017 - NAF 9499Z

*Association fondée par : les CCI Nord et Ardèche Méridionale, la Chambre d'Agriculture, la CGPME, le MEDEF et le SIVU des Inforoutes de l'Ardèche  
et soutenue par le **Département de l'Ardèche** et la **Région Rhône-Alpes**.*

Si vous ne souhaitez plus être inscrit(e) à notre lettre d'informations : [cliquer ici](#)  
Vous disposez d'un droit d'accès, de modification ou de suppression des données qui vous concernent.  
Pour exercer ce droit, contacter Cyb@rdèche (art 38 de la loi Informatique et Libertés du 06 janvier 1978).