

SOMMAIRE

Chapitre 1 : L'information commerciale.....	5
1. QU'EST-CE QU'UNE INFORMATION?.....	5
2. QU'EST-CE QU'UNE SOURCE D'INFORMATION?.....	14
3. LES FORMES DE L'INFORMATION COMMERCIALE.....	15
4. LES ACTEURS DE L'INFORMATION.....	16
5. LES COÛTS ENGENDRÉS PAR LA QUALITÉ DE L'INFORMATION COMMERCIALE.....	25
6. L'ACCÈS À L'INFORMATION.....	27
7. LA SÉCURISATION DES DOCUMENTS.....	28
Chapitre 2 : Le poste de travail du commercial.....	33
1. LE PROFIL UTILISATEUR.....	36
2. LE BUREAU.....	36
3. LA MÉMOIRE.....	36
Chapitre 3 : Le travail collaboratif.....	37
1. LE PARTAGE DE L'INFORMATION COMMERCIALE.....	37
2. DÉFINITION DE L'ESPACE COLLABORATIF.....	37
3. LE STOCKAGE DES INFORMATIONS EN INTERNE.....	39
4. LE STOCKAGE DES INFORMATIONS EN EXTERNE À L'ENTREPRISE.....	39
5. L'UTILISATION DES OUTILS COLLABORATIFS.....	40
6. LES CONDITIONS DE RÉUSSITE DU TRAVAIL COLLABORATIF.....	48
Chapitre 4 : L'informatique liée à la gestion de la relation avec la clientèle GRC....	69
1. DÉFINIR LA BASE DE DONNÉES.....	69
2. COMMENT INTERROGER ET MODIFIER SA BASE DE DONNÉES.....	70
3. LA SEGMENTATION DE LA CLIENTÈLE.....	71
4. LES AVANTAGES ET LES INCONVÉNIENTS DE LA GRC.....	71
5. LE CHOIX D'UN BON OUTIL DE GRC.....	72
Chapitre 5 : Mener une campagne commerciale informatisée.....	77
1. L'ANALYSE DES BESOINS.....	79
2. FORMATION DU SCÉNARIO.....	80
3. L'ÉVALUATION DES MÉTHODES.....	82
4. METTRE AU POINT LES ÉTUDES ET ENQUÊTES MERCATIQUES.....	84

Chapitre 6 : Les logiciels de gestion.....87

- 1. LES LOGICIELS DE GESTION DE PROJET.....87
- 2. LE PARTAGE DES INFORMATIONS AVEC LES FOURNISSEURS : L'ECR.....88
- 3. LES LOGICIELS DE GESTION DE LA CHAÎNE LOGISTIQUE.....90
- 4. LES LOGICIELS DE MARCHANDISAGE.....91
- 5. LES LOGICIELS DE GÉOMARKETING.....93
- 6. LE TABLEAU DE BORD DU COMMERCIAL.....95

Chapitre 7 : Créer un site internet pour son entreprise.....99

- 1. AVANT DE SE LANCER DANS LA CRÉATION D'UN SITE.....99
- 2. CHOISIR DE CRÉER UNE BOUTIQUE EN LIGNE.....104
- 3. APPLIQUER LES TECHNIQUES DE MARKETING EN LIGNE.....106
- 4. CRÉER DES EMAILS ATTRACTIFS.....114