

PARTIE QCM :

A : -A4

B : B2 – B3

C : C3

D : LES ETAPES : - 3 – 2 – 4 – 1

E: E3- E4

F: F1- F3

G: G1-G3-G4

H: H1-H2

I : I2- I3

J: J2

PARTIE QUESTIONS:

K. Les outils marketing sont les logiciels qui permettent de gérer la fonction marketing de l'entreprise à travers son site Web. Ils permettent notamment de contrôler la qualité du contenu du site, de transformer les leads en véritables clients, d'organiser les campagnes de l'e-mailing

L. La relation entre le CRM et les outils e-marketing réside dans le front office et le back office. Le premier permet de bien gérer son fichier client, de prévoir les besoins ou les habitudes de consommation, tout ce qui concerne le front office ou, schématiquement, la boutique, la partie visible par la clientèle. Le champ d'action des outils est plus vaste que la simple gestion de la relation client et s'étend, aussi, aux réseaux fournisseurs, banques, etc.... Il intègre l'ensemble du personnel et pas seulement la partie en contact direct ou indirect avec les clients. La gestion des stocks, la comptabilité, sont aussi pris en compte dans l'outillage informatique.

M. La gestion des avis – La gestion des événements commerciaux– La gestion de la publicité – La gestion des communautés – La gestion des leads.

N. Un site développé en mode API via un logiciel de conception de site web permet de réaliser un site web sans le recours à un langage de programmation web (HTML ; PHP.....). Il permet aussi d'offrir nombre d'interfaces prédéveloppées et des thèmes préconçus ainsi que des blocs facilitant la conception du site. Il permet d'avoir un site en un temps record avec une sécurité accrue et un nom de domaine.

Le RdM.

Le Dr. Y.Djebar