1. Définir la gestion de la relation client (GRC) :

La gestion de la relation client (GRC) est un ensemble de méthodes et d'outils permettant à une entreprise de gérer ses relations avec ses clients afin de les satisfaire et de les fidéliser.

2. Citer deux avantages de la gestion de la relation client pour l'entreprise PLANETE JOUETS :

- Améliorer la satisfaction des clients grâce au traitement efficace de leurs réclamations.
- Fidéliser les clients et augmenter les ventes de l'entreprise.

3. Citer deux techniques de fidélisation des clients :

- La carte de fidélité permettant de bénéficier de réductions ou de cadeaux.
- Les offres promotionnelles réservées aux clients fidèles.