Le service relation client de CUIRAM a mis l'accent sur la nécessité d'implanter un **logiciel GRC**. Cet outil permettra à l'entreprise de gérer les commandes, scorer et classer sa clientèle en vue d'adapter à chaque catégorie de clients les actions de fidélisation appropriées. En sus de **la fidélisation des clients**, le logiciel notifiera également leurs réclamations

Travail à faire :

1- Définir les termes soulignés en gras dans le texte
2- Citer quatre outils de fidélisation de la clientèle
3- Expliquer l'importance de traitement d'une réclamation