

La gestion de la relation client ou CRM consiste à savoir **cibler, à attirer et à conserver les bons clients** .

Elle représente un facteur déterminant du succès de l'entreprise.

Construire et développer des relations avec ses clients est un défi particulièrement difficile lorsque l'entreprise possède de nombreux clients qui exigent de communiquer par de multiples vecteurs.

Pour arriver à un résultat satisfaisant, les systèmes de gestion des relations clients (customer relationship management ou CRM en anglais) doivent permettre aux responsables d'entreprise de **mieux comprendre leurs clients pour adapter et personnaliser leurs produits ou leurs services** .

(source [wikipedia](#))