

# Développer la satisfaction client

 ECTS  
3 crédits

 Composante  
UFR Sciences  
juridiques,  
économiques,  
politiques et de  
gestion

 Volume horaire  
21h

## Présentation

### Heures d'enseignement

TD Travaux Dirigés 21h

### Modalités de contrôle des connaissances

#### Évaluation initiale / Session principale - Épreuves

Type d'évaluation	Nature de l'épreuve	Durée (en minutes)	Nombre d'épreuves	Coefficient de l'épreuve	Note éliminatoire de l'épreuve	Remarques
CC (contrôle continu)	Écrit	120		100%		

#### Seconde chance / Session de rattrapage - Épreuves

Type d'évaluation	Nature de l'épreuve	Durée (en minutes)	Nombre d'épreuves	Coefficient de l'épreuve	Note éliminatoire de l'épreuve	Remarques
Seconde chance (contrôle continu intégral)	Écrit	120		100%		

