

АННОТАЦИЯ
рабочей программы дисциплины
Б1.В.ДВ.05.02 «УПРАВЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ»
по направлению подготовки магистратуры
38.04.02 «Менеджмент»
направленность подготовки
«Маркетинг и продажи»

1. Основные разделы (дидактические единицы) дисциплины

Введение в стратегии управления взаимоотношениями с клиентами.

Применение и цели информационных систем управления взаимоотношениями с клиентами.

Архитектура, состояние рынка и особенности проектов по внедрению систем управления взаимоотношениями с клиентами.

Технологии CRM-систем.

CRM-системы для электронной коммерции – eCRM.

Программы лояльности: CRM в продажах.

2. Объем курса, виды учебной работы и формы промежуточной аттестации:

| | |
|-------------------------------|---------------------|
| Трудоемкость дисциплины: | – 2 зачетных единиц |
| Всего часов | – 72 час. |
| Из них: | |
| Аудиторных | – 36 час. |
| Из них: | |
| лекций | – 8 час. |
| практических | – 28 час. |
| Самостоятельная работа | – 36 час. |
| Виды промежуточного контроля: | |
| Зачет | – 2 семестр |