

" کتاب مدیریت ارتباط با مشتریان " نویسنده، آلوک کومار

ترجمه ، دکتر نور محمد یعقوبی – دکتر حبیب ا... سالارزهی

✱ مشارکت و کارهای کلاسی :

- ۱- معرفی CRM در یک شرکت خارجی یا داخلی (ال جی – سامسونگ – ایرانسل – و ...)، **۳ نمره**
- ۲- ارائه یک موضوع مرتبط با CRM -----
یا:
- ۳- نقد و خلاصه یک کتاب با جهت گیری " ارتباطات " ----- **۳ نمره**
یا:
- ۴- خلاصه مقاله فارسی مرتبط با CRM و تبدیل آن به پاورپوینت. -----
و:
- ۵- ارائه خلاصه کتابهای مرتبط با موضوع درس ، ترجیحا " :
 - (الف) وضعیت آخر تألیف تامس هریس ترجمه اسماعیل فصیح
 - (ب) ماندن در وضعیت آخر (من خوبم شما خوبید) تألیف تامس هریس
 - (ج) اصول و فنون مذاکره ، تألیف رابرت فیشر
 - (د) هوش عاطفی ، هوش فرهنگی ، هوش هیجانی
 - (ه) بازاریابی عصبی
 - (ط) بازاریابی رابطه ای
 - (س) کتاب مشتری در جایگاه شریک نوشته چیپ آر بل ترجمه صالحی
 - (ش) سرمایه ارتباطی و اجتماعی
 - (ک) ارتباطات زبان بدن N.L.P
 - (گ) همراه با مشتری ، تألیف بیل اتسینت ترجمه : داود حیدری
 - (ق) کتابهایی با موضوعیت " ارتباطات از دیدگاه اسلامی "
- **(ع) و بطور ویژه کتاب " مدیریت ارتباط با مشتری " تألیف فرانسیس باتل ، ترجمه دکتر کامبیز حیدرزاده**

- مشارکت در کارهای کلاسی بصورت گروههای ۲ نفره انجام میگیرد.
 - گروههای ۲ نفره خود را با نماینده کلاس هماهنگ نمایند.
 - ارائه کار مشارکتی در نیم ساعت آخر هر کلاس با یک هفته هماهنگی قبلی با نماینده کلاس برگزار میشود.
- ✱ **بارم بندی نمره نهایی کلاس:**

۱۲ نمره امتحان پایانترم – ۳ نمره معرفی CRM در یک شرکت داخلی یا خارجی

۳ نمره تبدیل کتاب **بند (ع)** به پاورپوینت – ۲ نمره کارهای کلاسی دیگر یا خلاصه مقاله فارسی

سایت زیر جهت بهره برداری از موضوعات درس بصورت اشتراکی معرفی میشود:

<http://vu.usb.ac.it>

user = stu و **pass = ۱۳۹۱**