

نام درس: مدیریت روابط مشتری

نوع درس: اختصاصی

گرایش تعداد واحد: ۲

نوع واحد: نظری

هدف

آشنایی با رویکرد و مبانی مدیریت روابط سازمان با مشتریان

سرفصلها

- ✓ سیر تحول رویکردهای سازمانی به محصول و مشتری
- ✓ تعریف مدیریت روابط با مشتریان
- ✓ بررسی روابط با مشتریان در بازاریابی
- ✓ مدیریت روابط مشتریان و خدمات مشتری
- ✓ اتوماسیون نیروی فروش
- ✓ مدیریت روابط با مشتریان در کسب و کار الکترونیک
- ✓ CRM تحلیلی
- ✓ مدیریت پروژه های CRM