



	درس مدیریت ارتباط با مشتری و عملکرد بازاریابی روز کلاس: جمعه ساعت: ۹:۳۰ تا ۱۱:۳۰
Customer Relationship Management and Marketing Performance	مراج - حیدرزاده، رادفر (۱۳۹۰) مدیریت ارتباط با مشتریان، انتشارات سیت - Francis Buttle, Stan Maklan, (2015) , Customer Relationship Management: Concepts and Technologies, 3rd ed. Routledge. - Sorger, Stephan (2013) , Marketing Analytics: Strategic Models and Metrics, Admiral Press
	مدرس آرمان بهاری: استادیار و عضو هیات علمی تمام وقت دانشگاه سیستان و بلوچستان لیسانس مهندسی صنایع گرایش برنامه ریزی و تحلیل سیستم ها فوق لیسانس مهندسی صنایع - مهندسی سیستم های اقتصادی دکتری مهندسی صنایع - اتوماسیون صنعتی
اهداف	مدیریت روابط با مشتریان به عنوان یک فلسفه ی حاکم در بازاریابی مدرن به کمک ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات یکی از مباحث مطرح و از عوامل کلیدی موفقیت در عملکرد بازاریابی به شمار می رود. هدف این درس ارائه ی دیدگاه های مختلف در مدیریت ارتباط با مشتریان و تاثیر آن بر عملکرد بازاریابی است.
سرفصلها و جلدات آموزشی	- تاریخچه مدیریت روابط با مشتریان - دیدگاه های مختلف به سی آرام بعنوان یک فلسفه، راهبرد، فرایند، قابلیت و فناوری - مدیریت دانش مشتری - مدیریت روابط با مشتریان الکترونیکی - تحلیل بازاریابی و داده های مشتریان با کمک بازاریابی پایگاه داده، انبار داده و ابزارهای داده کاوی

CRM
CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد والآله الطيبين الطاهرين

- مدیریت عملکرد بازاریابی - اندازه گیری شفاف عملکردی، کارایی و اثربخشی در بازاریابی - معرفی شاخص های کلیدی عملکرد بازاریابی مانند شاخص حفظ مشتریان فعلی، جذب مشتریان جدید، رضایت مشتری، وفاداری مشتری و... - انواع ممیزی بازاریابی - ویژگی های ممیزی بازاریابی - موردکاوی ها	
● ارائه کنفرانس سرفصلها در کلاس به همراه تدوین مقاله (فارسی یا انگلیسی از مجلات معتبر) مرتبط با سرفصل، طبق زمان بندی که انجام خواهد شد ● زمان ارائه به زمان دو تکلیف بنده اول ۴۵ دقیقه و ۱۵ دقیقه هم به پرسش و پاسخ اختصاص خواهد یافت. ● در هر کنفرانس لازم است الگویی مفهومی از مطالب مورد ارائه (ترجمه آروی یک صفحه A4) تهیه و اول کلاس در اختیار همه حضار قرار گیرد. ● کار علمی (نوشتن حداقل یک مقاله علمی و ترویجی و یا علمی-مروزی بر اساس آموزش داده شده در کلاس درسی در انتهای ترم) (مقاله باید شامل حداقل ۵ مقاله فارسی و ۵ مقاله لاتین باشد). ● میان ترم - امتحان پایانی	پروژه هاو نمره دهی
Arman_bahari@aut.ac.ir , Arman_bahari@eng.usb.ac.ir	ایمیل استاد
۹۷-۹۸	نیمسال دوم