

Vak: Customer Relationship Management

credits: 5

Vakcode	CEVB20DIMCRM	Werkvormen	Opdracht Werkcollege
Naam	Customer Relationship Management	Toetsen	Big data - Overige toetsing Individuele opdracht - Overige toetsing Testacties groepsopdracht - Overige toetsing
Studiejaar	2020-2021		
ECTS credits	5		
Taal	Nederlands		
Coördinator	J.A. de Vries		

Leeruitkomsten

Opleidingscompetenties:

- **KOERS BEPALEN;** De CE'er zet de commerciële koers uit. Dit doet hij op basis van zijn visie, de kansen die hij in de markt ziet en het duurzame concurrentievoordeel van de organisatie waarin hij werkzaam is. Omdat hij niet in een vacuüm werkt is de CE'er een bruggenbouwer die zowel kennis als mensen verbindt.
- **WAARDE CREËREN ;** De CE'er geeft invulling aan de commerciële koers door duurzame waarde te creëren voor zowel de klant, de organisatie en de maatschappij. Dit doet hij op basis van analyse van data en onderzoek, gericht op het meten van het daadwerkelijk gedrag van de klant. Hij weet deze analyse te vertalen naar een aanpak. .

21st-century skills:

- Creativiteit
- Samenwerken
- Initiatief
- Commercieel bewustzijn
- Kritisch denken

Leeruitkomsten:

De student:

- kan de interne omgeving in relatie tot de klantfocus van een bedrijf beschrijven, analyseren en conclusies trekken in de vorm van sterktes en zwaktes;
- kan op basis van secundaire bronnen onderzoek doen op basis van een database;
- ontwikkelt marketing beleid;
- voert marketing beleid uit;
- Zelfsturende competentie t.a.v. opdrachten.

Inhoud

Niveau:

Verdiepend

Inhoud:

In dit studieonderdeel staat de Klant centraal. In het totale marketingplanningsproces focussen we daarbij op het maken van analyses en keuzes t.a.v. die elementen die direct betrekking hebben op de individuele klant. We redeneren vanuit:

- Klantwaarde
- Klantbeleving
- Klantdata
- Klantinzicht
- Klantmanagement
- Aansturing van CRM processen

Studiemateriaal:

Voor de meest recente informatie zie de boekenlijst op intranet: [Hanze.nl/CE_of](https://hanze.nl/CE_of) [Hanze.nl/JCA](https://hanze.nl/JCA) of de blackboard course

Opgenomen in opleiding(en)

Commerciële Economie Voltijd Bachelor Major DIM

School(s)

School voor Marketing Management en Financieel Economisch Management