

Vak: Customer Relationship Management

credits: 2

Vakcode	CEVB20CRM
Naam	Customer Relationship Management
Studiejaar	2021-2022
ECTS credits	2
Taal	Nederlands
Coördinator	J.A. de Vries

Werkvormen	Werkcollege
Toetsen	Individuele opdracht - Overige toetsing Testacties groepsopdracht - Overige toetsing

Leeruitkomsten

Opleidingscompetenties:

- 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:

- Commercieel bewustzijn
- Nieuwsgierigheid
- Kritisch denken

Leeruitkomsten:

De student kan analyses en keuzes maken die direct betrekking hebben op de individuele klant, vanuit het oogpunt van:

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

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

Dit doen we deels op basis van

- hoorcolleges
- diverse opdrachten vanuit een CRM database van de "Zernike bank".

Studiemateriaal:

Voor de meest recente informatie zie de boekenlijst op intranet: Hanze.nl/CE of Hanze.nl/JCA of de blackboard course.

Opgenomen in opleiding(en)

Commerciële Economie Voltijd Bachelor Major MCM en MSM

School(s)

Instituut voor Business, Marketing en Finance