

Vak: Leerlijn Onderzoek 11

credits: 5

Vakcode CEVB22JCAONZ11
Naam Leerlijn Onderzoek 11
Studiejaar 2026-2027
ECTS credits 5
Taal Nederlands
Coördinator B. Volders

Werkvormen Werkcollege
Toetsen Leerlijn Onderzoek 11 - Schriftelijk, eigen organisatie

Leeruitkomsten

De student weet wat CRM is.
De student kent de fases van de CRM cyclus.
De student kan enkele analyses met klantgegevens uitvoeren.
De student kan een CRM systeem opbouwen met relevante variabelen.
De student kan op basis van een klantenbestand met een operationeel plan komen voor een activiteit, met de concrete invulling.

Inhoud**Inhoud**

In deze cursus ligt de focus op CRM en klantenbeheer:

- Studenten voeren analyses uit op klantgegevens en bouwen een CRM-systeem op met relevante variabelen.
- Het eindproduct is een verzameling van analyses en tactische plannen.
- Voorafgaand aan het individuele gesprek met de docent leveren studenten Excel- en Word-bestanden in die het volgende bevatten:
 - Excel: analyses van klantgegevens, klantenpiramide, migratiematrix, RFM-analyse, klantrelatiematrix en analyse van acties.
 - Orbis-bestand (Excel) met toelichting op selectiecriteria en doelgroep.
 - Groepsbestand (Excel) met potentiële klanten/prospects en relevante variabelen.
 - Activiteitscyclus (Word): concrete invulling van Selectie, Aanbod, Methode, Uitvoering, Waarneming, Responderen, Follow-up en Terugkoppeling van data.

Studiemateriaal

Zie Brightspace.

Opgenomen in opleiding(en)

Commerciële Economie Major Johan Cruyff Academy

School(s)

Ondernemen, Communicatie & Marketing