

Аннотация дисциплины

ФИО: Салыкова Алена Григорьевна	Клиент
Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий	
дисциплины:	
Дата подписания: 15.06.2023 17:13:35	

Краткое	Маркетинг
содержание	взаимосвязи

Клиентоориентированность и клиентский сервис

Результаты освоения дисциплины

Маркетинг взаимоотношений и клиентоориентированность. Организация продаж в сфере услуг. Процесс создания ценности для клиента. Формирование оценки клиентоориентированных систем. Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами

Трудоемкость,
з.е.

4

Форма
отчетности

Зачет с оценкой

Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) : учебное пособие / Черкашин П.А.. — Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 420 с. — ISBN 978-5-4497-0695-9. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97585.html>, экземпляров неограниченно

2. Гончарова А.В. Технологии продаж : учебное пособие / Гончарова А.В., Отвагина И.Е.. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2021. — 140 с. — ISBN 978-5-7014-1030-3. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/126991.html>, экземпляров неограниченно

Дополнительная литература

1. Роджерс С. Истинная лояльность: как взломать код верности клиента / Роджерс С., Риннэ Л., Мун Ш.. — Москва : Альпина Паблишер, 2020. — 308 с. — ISBN 978-5-9614-1054-9. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/124482.html>, экземпляров неограниченно

2. Никитина Л.Л. Психотехнологии продажи товаров : учебное пособие / Никитина Л.Л., Гаврилова О.Е.. — Казань : Издательство КНИТУ, 2020. — 200 с. — ISBN 978-5-7882-2871-6. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121034.html>, экземпляров неограниченно