Аннотация дисциплины

«**Управление взаимоотношениями с клиентами**»

Рабочая программа дисциплины предназначена для студентов, обучающихся по направлению 38.04.02 «Менеджмент», направленность программы магистратуры «Управление человеческими ресурсами организации», заочная форма обучения.

Цель дисциплины: - формирование у студентов магистратуры базовых знаний и навыков в области взаимоотношений потребителей и субъектов рынка, формирование знаний о системе маркетинговых, рекламных и др. инструментов, позволяющих компании поддерживать и расширять прочные взаимовыгодные отношения с партнерами, клиентами и другими заинтересованными лицами.

Место дисциплины в структуре ООП - дисциплина модуля дисциплин по выбору, блока дисциплин по выбору, отражающих специфику филиала магистерской программы «Управление человеческими ресурсами организации» направления 38.04.02 «Менеджмент.

Краткое содержание: Теоретические основы управления взаимоотношений с клиентами в современном маркетинге. Роль клиента в маркетинге взаимоотношений. Методы исследования ценности клиентов. Удовлетворенность клиентов в маркетинге взаимоотношений. Управление взаимоотношениями с клиентами. Управление взаимоотношениями с клиентами на различных рынках