

Аннотация дисциплины
«Управление лояльностью потребителей»

Цель дисциплины: формирование знаний и навыков долгосрочных взаимоотношений с потребителями на различных рынках. Особое внимание уделено формированию практических навыков разработки мероприятий, направленных на повышение лояльности потребителей.

Краткое содержание дисциплины:

Маркетинг взаимоотношений. Потребительская лояльность. Методы измерения лояльности и удовлетворенности. Привлечение и удержание потребителей. Формирование клиентского капитала. Оценка эффективности программ лояльности.