

## Zajęcia fakultatywne: kierunek **SOCJOLOGIA** / V semestr / **ćwiczenia**

1	Nazwa zajęć po polsku i angielsku	Zarządzanie relacjami z klientem, Customer Relationship Management
2	Imię i nazwisko wykładowcy, tytuł/stopień naukowy	Elżbieta Szul
3	Język wykładowy	<b>polski</b>
4	Strona WWW	
5	Semestr	<b>zimowy</b>
6	Godzinowe ekwiwalenty punktów ECTS	<p>Godziny kontaktowe (z udziałem nauczyciela akademickiego)  <b>Ćwiczenia</b> 30h, 2 ECTS                  Konsultacje i zaliczenie 2h                  Łączna liczba godzin z udziałem nauczyciela akademickiego 32h                  Liczba punktów ECTS z udziałem nauczyciela akademickiego 1</p> <p>Godziny niekontaktowe (praca własna studenta)                  Studiowanie literatury 10 h                  Przygotowanie się do zaliczenia 18h                  Łączna liczba godzin niekontaktowych 28h                  Liczba punktów ECTS za godziny niekontaktowe 1</p> <p>Sumaryczna liczba punktów ECTS 2</p>
7	Wymagania wstępne	Brak
8	Opis zajęć	Przedmiotem zajęć są zagadnienia dotyczące kształtowania i utrzymywania relacji z klientem, modele i koncepcje budowania relacji z klientem, nowe typy związków klienta z firmą, negocjacje i rozwiązywanie trudnych sytuacji z klientem, zarządzanie wiedzą, emocjami, doświadczeniem i czasem klienta oraz budowanie satysfakcji i lojalności.
9	Zakres tematów	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Istota i etapy zarządzania relacjami z klientem (CRM)</li> <li>2) Strategie kształtowania relacji z klientem w firmie</li> <li>3) Zachowania i typologia klientów</li> <li>4) Kapitał i wartość klienta oraz jego determinanty</li> <li>5) Cykl życia klienta na rynku a segmentacja nabywców</li> <li>6) Nowe typy związków klienta z firmą</li> <li>7) Rozmowa z klientem - zasady i elementy MAGIC</li> <li>8) Satysfakcja klienta i jej pomiar</li> <li>9) Kreowanie lojalności klienta</li> <li>10) Znaczenie opowieści w kształtowaniu relacji z klientem</li> <li>11) Zarządzanie emocjami w relacjach z klientem</li> <li>12) Customer experience, customer journey map</li> <li>13) Zarządzanie wiedzą (Customer Knowledge Management) i czasem klienta</li> <li>14) Trudne sytuacje z klientem, zastrzeżenia klienta</li> <li>15) studia przypadków</li> </ol>
10	Literatura (z podziałem na obowiązkową i uzupełniającą)	<p>Literatura obowiązkowa:                  Otto Jacek: Marketing relacji. Koncepcja i stosowanie. Warszawa: Wyd. C.H. Beck 2004.                  Wiesława Caputa, Kapitał klienta w budowaniu wartości przedsiębiorstwa, Warszawa: CeDeWu 2015                  Mazurek; Łopacińska Krystyna: Orientacja na klienta w przedsiębiorstwie. Warszawa: PWE 2002                  Iwona Skowronek, Marketing doświadczeń, od doświadczeń klienta do wizerunku firmy, Warszawa: Poltext 2012</p> <p>Literatura uzupełniająca:                  Kenzelmann Peter: Kształtowanie dobrych relacji z klientami:</p>

		<p>Warszawa: Wyd. BC Edukacja 2008</p> <p>Dembińska-Cyran Izabela, Hałub-Iwan Joanna, Perenc Joacute;zef: Zarządzanie relacjami z klientem. Warszawa: Difin 2004.</p> <p>Dejnaka Agnieszka: CRM. Zarządzanie kontaktami z klientami: Wyd. Helion 2002</p>
11	Efekty uczenia się z przyporządkowaniem do efektów uczenia się kierunkowych	<p>Zna i rozumie zasady CRM – kreowania nowych typów związków klientów z firmą oraz zasady radzenia sobie w trudnych sytuacjach z klientem (K_W02) P6U_W P6S_WG</p> <p>Potrafi prowadzić rozmowę z klientem stosując zasady MAGIC KU07 oraz rozwiązywać trudne sytuacje z klientem, odpowiadać na zastrzeżenia klienta (K_U01) P6U_U P6S_UW</p> <p>Potrafi dyskutować o organizacyjnych modelach kształtowania relacji z klientem oraz krytycznie oceniać własne założenia i stanowiska innych osób (K_U06) P6U_U P6S_UK</p>
12	Sposób weryfikacji efektów uczenia się (oddzielnie dla każdego efektu)	<p>K_W02: ćwiczenia i zadania z zakresu CRM</p> <p>K_U01: zadanie projektowe - przygotowania rozmowy z klientem, mapy podróży klienta</p> <p>K_U06: aktywność, udział w dyskusji</p>
13	Metody dydaktyczne	Wykład konwersatoryjny, dyskusja, studia przypadków, ćwiczenia i zadania, karty opowieści
14	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Metody oceniania</li> <li>2 Kryteria oceniania</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ocena ćwiczeń i zadań</li> <li>2) ocena zadań projektowych –</li> <li>3) ocena aktywności, udział w dyskusji</li> </ol>