

고객관계관리 전략

교과목명	국문명 : 고객관계관리 전략 영문명 : Customer Relationship Management Strategy	이수학점	3학점
담당교수	김형수 (한성대학교 산업경영공학과)	개설학기	2015-1학기
권장학과	전학과	권장학년	전학년

개요	<ul style="list-style-type: none"> ○ 본 교과목에서는 기업의 전사적인 고객기반 경영전략을 위해 필요한 정보기술, 마케팅, 경영전략의 학제간 (Interdisciplinary) 학문영역인 고객관계관리의 이론과 기법을 중점적으로 다룬다. 고객분석 및 세분화, 세그먼트별 고객전략 수립 방안, CRM 프로세스 기획, 캠페인 및 로열티프로그램 설계기법 등을 다루며, 다양한 기업들의 사례연구를 통해 CRM에 대한 이론적, 실무적 감각을 배양한다.
----	--

학습목표	<ul style="list-style-type: none"> ○ CRM을 위한 정보기술적, 마케팅적, 전략적 이해능력을 제고할 수 있다. ○ CRM 프로세스 전략 수립 능력 배양할 수 있다. ○ 다양한 고객중심적 경영기법의 활용능력을 제고할 수 있다. ○ 고객기반 경영성과 분석을 이해하고 설명할 수 있다.
------	--

강의교재	<ul style="list-style-type: none"> ○ CRM 전략 (원리와 응용), 김형수, 김영걸, 박찬욱 공저, 사이텍미디어
------	---

보조교재	
------	--

구분	배점	
평가방법	중간시험(%)	30
	기말시험(%)	30
	출석(%)	20
	과제(%)	20
	퀴즈(%)	-
	토론(%)	-
	팀프로젝트(%)	-
	기타(%)	-
합계	100%	

※ 평가방법 및 배점은 담당교수재량에 의해 변경될 수 있습니다.

주별 강의내용		
주	학습단원	학습내용
1주	CRM의 배경과 정의	<ul style="list-style-type: none"> ○ CRM의 정의 ○ CRM의 등장배경 ○ CRM의 기능과 역할 ○ CRM 시장의 규모와 발전추이
2주	CRM의 범위와 형태	<ul style="list-style-type: none"> ○ CRM의 적용 범위 ○ 산업별 CRM 적용 형태 ○ CRM 단계 ○ CRM 유사 개념
3주	CRM의 이론적 접근	<ul style="list-style-type: none"> ○ 마케팅의 진화 ○ 고객자산가치 ○ 고객만족 ○ 고객로열티 ○ 고객만족과 고객로열티의 관계
4주	고객의 개념과 고객자산가치	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고객의 개념과 분류 ○ 고객가치 ○ 고객생애가치와 고객자산가치
5주	고객점유율과 RFM 기법	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고객점유율 ○ RFM 분석 ○ 고객가치평가의 전략적 활용
6주	CRM 시스템	<ul style="list-style-type: none"> ○ CRM 시스템의 역할과 구조 ○ 분석/운영/협업 CRM ○ CRM 시스템의 구축
7주	CRM을 위한 데이터마이닝 I	<ul style="list-style-type: none"> ○ 데이터마이닝 개념과 특징 ○ 데이터마이닝 프로세스 ○ 연관규칙 분석 ○ 로지스틱 회귀분석
8주	중간시험	
9주	CRM을 위한 데이터마이닝 II	<ul style="list-style-type: none"> ○ 군집분석 ○ 의사 결정 나무 ○ 인공 신경망 ○ 모형의 평가
10주	CRM 전략의 수립	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고객전략으로서의 CRM ○ 전사적 CRM 전략수립 과정 ○ CRM 프로세스 전략 프레임워크
11주	CRM 중심의 마케팅 전략	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기존 마케팅 vs. CRM 중심 마케팅 ○ 캠페인 관리 ○ 로열티 프로그램 ○ 이벤트 기반 마케팅
12주	CRM 중심의 영업 전략	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기존 영업 vs. CRM 중심 영업 ○ 영업조직 ○ 영업관리 프로세스 ○ 인적 네트워크와 영업전략 ○ 고객중심적 가치 제안 ○ 영업 자동화 시스템(SFA)
13주	CRM중심의 고객서비스 전략	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기존 고객서비스 vs. CRM 중심 고객서비스 ○ CRM 중심의 고객서비스 원칙 ○ VOC 관리 ○ 고객서비스 조직
14주	CRM과 조직이슈	<ul style="list-style-type: none"> ○ 성공적인 CRM 전략 구현을 위한 조직역량 ○ 조직문화/체제 ○ 정보시스템 ○ 인적자원
15주	CRM역량과 성과평가	<ul style="list-style-type: none"> ○ 경영성과평가의 의미 ○ CRM 역량 및 성과평가의 이론과 기준 ○ CRM Scorecard (CRM 표준진단 프레임워크)
16주	기말시험	