

붙임2.

강 의 계 획 서

이수구분	강의제목	부제목
전선	고객관계관리	-
교재	강의안	

1. 교과목 개요

기업매출에 있어 고객은 매우 중요한 부분을 차지하고 있다. 고객이 만족하면 재구매로 이어지지만 고객이 불만족하면 고객이탈 및 타 고객으로의 부정적 구전까지 다양한 상황들이 만들어진다. 따라서 기업은 고객에 대한 이해와 관리에 많은 노력을 기울인다. 이에 본 과목은 고객에 대한 이해를 바탕으로 효율적인 고객관리 방안에 대하여 학습한다.

2. 주별 내용

주차	강의 주제	파일 유형
1	고객에 대한 인식전환	PPT
2	고객가치 평가분석	PPT
3	고객관리 일반	PPT
4	CRM의 이해 1	PPT
5	CRM의 이해 2	PPT
6	CRM의 고객분석	PPT
7	e-CRM	PPT
8	중간고사	
9	CRM마케팅 전략	PPT
10	STP전략	PPT
11	상품 및 가격관리	PPT
12	유통경로관리	PPT
13	촉진관리	PPT
14	단골 고객유치, 접객 및 근무매너	PPT
15	기말고사	