

강의계획서

교과목	교과목명	고객관계관리(CRM)	학점	3
	개설학부(과)/전공	유통경영학과	담당교수	옥정원
수업목표	<ul style="list-style-type: none"> - 본 수업은 현대마케팅의 이론적 토대라 할 수 있는 관계마케팅에 대한 제반 개념 및 이론 등을 바탕으로 CRM (고객관계관리)와 관련된 구체적인 실천수단들을 학습함으로써 마케팅 전략적 마인드를 고취시키고자 한다. - 또한 본 수업을 통하여 향후 자신의 취업 및 진로 설정과 연결시킴으로써 자신의 진로 개발에도 도움이 되고자 한다. 			
교과목개요	<p>전반적으로 본 교과목은 CRM의 제반 기초를 바탕으로 그 구성요소와 전략적 이슈들, 그리고 실천도구들에 대한 논의로 구성되어 있다. 구체적인 교과목의 흐름은 다음과 같다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CRM의 이론적 이해 2. CRM의 개념적 이해 3. CRM의 단계적 이해 4. CRM의 실무적 이해 			
	별도의 교재는 없으며, 담당교수가 수업과 관련된 유인물을 배포하는 것으로 대체함.			
수업형태	강의유형	강의		
	교육자료	파워포인트		

주별 강의 내용

주 별	강의(실습) 내용	강의(실습) 방법	활용 기자재
1	이론적 접근: 고객의 중요성	강의 및 질의응답	ex) 빔프로젝터, ppt
2	이론적 접근: 고객만족과 로열티	강의 및 질의응답	ex) 빔프로젝터, ppt
3	개념적 접근: CRM 배경 및 정의	강의 및 질의응답	ex) 빔프로젝터, ppt
4	개념적 접근: CRM의 활용과 구성요소	강의 및 질의응답	ex) 빔프로젝터, ppt
5	단계적 접근: 관계맺기	강의 및 질의응답	ex) 빔프로젝터, ppt
6	단계적 접근: 고객가치의 이해	강의 및 질의응답	ex) 빔프로젝터, ppt
7	단계적 접근: 고객유지 및 이탈	강의 및 질의응답	ex) 빔프로젝터, ppt
8	단계적 접근: 우량고객 및 고객수익성	강의 및 질의응답	ex) 빔프로젝터, ppt
9	실무적 접근: CRM 마케팅 캠페인	강의 및 질의응답	ex) 빔프로젝터, ppt
10	실무적 접근: CRM 고객서비스	강의 및 질의응답	ex) 빔프로젝터, ppt