

## 강의계획서

교과목	교과목명	고객관계관리(CRM)	학점	3
	개설학부(과)/전공	유통경영학과	담당교수	옥정원
수업목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 또한 본 수업을 통하여 향후 자신의 취업 및 진로 설정과 연결시킴으로써 자신의 진로 개발에도 도움이 되고자 한다.</li> </ul>			
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"> <li>1. CRM의 이론적 이해</li> <li>2. CRM의 개념적 이해</li> <li>3. CRM의 단계적 이해</li> <li>4. CRM의 실무적 이해</li> </ol>			
	별도의 교재는 없으며, 담당교수가 수업과 관련된 유인물을 배포하는 것으로 대체함.			
수업형태	강의유형	강의		
	교육자료	파워포인트		

### 주별 강의 내용

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