

47.

Τίτλος μαθήματος	<b>Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων</b>				
Κωδικός μαθήματος	<b>MRKT407</b>				
Τύπος μαθήματος	<b>Θεωρητικό, Μάθημα Επιλογής</b>				
Επίπεδο	Προπτυχιακό				
Έτος /Εξάμηνο	Έτος 4 <sup>ο</sup> Εξάμηνο 8 <sup>ο</sup>				
Όνομα διδάσκοντα	Κύριλλου Σοφία				
ECTS	6	<b>Διαλέξεις/ εβδομάδα</b>	3	<b>Εργαστήρια/ εβδομάδα</b>	
Σκοπός και στόχοι μαθήματος	Σκοπός του μαθήματος είναι να διδάξει στους φοιτητές τον ρόλο και τη χρησιμότητα του CRM όσον αφορά τη διατήρηση και βελτιστοποίηση των πελατειακών σχέσεων.				
Μαθησιακά αποτελέσματα	<p>Με την ολοκλήρωση του μαθήματος, οι φοιτητές αναμένεται να είναι σε θέση να:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Κατανοούν γιατί οι εταιρείες και οι πελάτες έχουν κίνητρα να δημιουργήσουν και να διατηρήσουν τις σχέσεις μεταξύ τους</li> <li>• Αναγνωρίζουν τα διάφορα στάδια της ζωής των πελατών</li> <li>• Γνωρίζουν το βασικό ρόλο και την ανάλυση του χαρτοφυλακίου πελατών</li> <li>• Κατανοούν τα πιο σημαντικά χαρακτηριστικά μιας αποτελεσματικής τεχνολογικής αρχιτεκτονικής για τη Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων</li> <li>• Είναι σε θέση να διαχειρίζονται πελατειακές σχέσεις για μία επιχείρηση.</li> <li>• Λαμβάνουν αποφάσεις όσον αφορά διάφορες στρατηγικές για τη διατήρηση πελατών</li> <li>• Προβάλλουν τα ζητήματα που πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά την ανάπτυξη μιας βάσης δεδομένων πελατών.</li> </ul>				
Προαπαιτούμενα	<b>MRKT217 Βασικές Αρχές Μάρκετινγκ</b>		<b>Συναπαιτούμενα</b>	Κανένα	
Περιεχόμενο μαθήματος	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Κατανόηση των Πελατειακών Σχέσεων <ul style="list-style-type: none"> <li>• Εισαγωγή στο CRM</li> <li>• Κατανόηση των Σχέσεων</li> <li>• Διαχείριση του Κύκλου Ζωής του Πελάτη – Απόκτηση Πελατών</li> <li>• Διαχείριση του Κύκλου Ζωής του Πελάτη – Διαχείριση και Ανάπτυξη των Πελατών</li> </ul> </li> <li>• Στρατηγικό CRM <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαχείριση Χαρτοφυλακίου Πελατών</li> <li>• Προσφορά Εμπειρικής Αξίας στους Πελάτες</li> <li>• Διαχείριση των Εμπειριών των Πελατών</li> </ul> </li> <li>• Λειτουργικό CRM <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αυτοματοποίηση Λειτουργιών του Δυναμικού Πωλήσεων</li> <li>• Αυτοματοποίηση Λειτουργιών Μάρκετινγκ</li> <li>• Αυτοματοποίηση Λειτουργιών Υπηρεσιών</li> </ul> </li> <li>• Αναλυτικό CRM</li> </ul>				

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανάπτυξη και Διαχείριση πελατοκεντρικών δεδομένων</li> <li>• Χρήση πελατοκεντρικών δεδομένων</li> <li>• Αποτελεσματικό Πρόγραμμα CRM</li> <li>• Σχεδιασμός</li> <li>• Εφαρμογή</li> </ul>
<b>Μεθοδολογία διδασκαλίας</b>	<p>Το περιεχόμενο του μαθήματος θα διδαχθεί με:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Παρουσιάσεις Power Point</li> <li>• Καθοδηγούμενες συζητήσεις με την ενεργό συμμετοχή των φοιτητών</li> <li>• Παραδείγματα με συναφείς με το πρόγραμμα μελέτες περίπτωσης</li> <li>• Ενότητα ερωταπαντήσεων και διευκρινήσεων</li> <li>• Χρήση διαδικτύου και συναφούς υποδομής τεχνολογιών πληροφορικής</li> <li>• Χρήση βιντεοπροβολέα και Πίνακα</li> <li>• Εκπόνηση Εργασίας</li> </ul>
<b>Βιβλιογραφία</b>	<p><b>Ελληνική Βιβλιογραφία</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solomon, M. R.(2020). <i>Συμπεριφορά Καταναλωτή : Αγοράζοντας, Έχοντας και Ζώντας</i>. 11<sup>η</sup> Έκδοση. Εκδόσεις Τζιόλας. ISBN: 978-960-418-811-6.</li> <li>• Μπαλτάς, Γ., και Παπασταθοπούλου, Π. (2013). <i>Συμπεριφορά καταναλωτή</i>. 2<sup>η</sup> Έκδοση. Εκδόσεις Rosili. ISBN: 9789607745309.</li> <li>• Φιτσιλής, Π. (2015). Σύγχρονα Πληροφοριακά Συστήματα Επιχειρήσεων ERP-CRM-BPRCRM. <a href="https://hdl.handle.net/11419/2256">https://hdl.handle.net/11419/2256</a>. Kallipos, Open Academic Editions.</li> <li>• Αβραμούλη, Δ., Καραγεωργός Α., Ντιντάκης, Ι., και Ράπτη, Ε. (2015). Συστήματα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (Customer Relationship Management – CRM). In D., Avramouli, A., Karageorgos, I., Ntintakis, &amp; E. Rapti. <i>Εφαρμογές Η/Υ στην επιπλοποιία</i>. Kallipos, Open Academic Editions. <a href="http://hdl.handle.net/11419/1486">http://hdl.handle.net/11419/1486</a></li> <li>• Φιτσιλής, Π. (2015). Συστήματα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων. In P. Fitsilis. <i>Σύγχρονα Πληροφοριακά Συστήματα Επιχειρήσεων</i>. Kallipos, Open Academic Editions. <a href="http://hdl.handle.net/11419/2260">http://hdl.handle.net/11419/2260</a></li> </ul> <p><b>Αγγλική Βιβλιογραφία</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buttle, F. and Maklan, S. (2019). <i>Customer Relationship Management: Concepts and technologies</i>. 4<sup>th</sup> Edition. New York: Routledge. ISBN: 9781138498259</li> <li>• Knox, S. (2003). <i>Customer relationship management: Perspectives from the marketplace</i>. Butterworth &amp; Heinemann. ISBN: 0-7506-5677-8</li> </ul>
<b>Αξιολόγηση</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Παρουσία και Συμμετοχή στην Τάξη: 10%</li> <li>• Εργασίες: 40%</li> <li>• Τελική Γραπτή Εξέταση: 50%</li> </ul>
<b>Γλώσσα</b>	Ελληνικά ή Αγγλικά