



دانشگاه کردستان

## فرم طرح درس

### اطلاعات اولیه درس

عنوان درس	مقطع	نام مدرس	زمان بندی هفتگی	نوع درس	تعداد واحد درس
مدیریت ارتباط با مشتری	کارشناسی ارشد			<input checked="" type="checkbox"/> اجباری <input type="checkbox"/> اختیاری	۲

### محدوده علمی درس

#### پیش نیازها

(۱) اصول بازاریابی

(۲) بازاریابی پیشرفته

\*پیش نیازها لزومی ندارد حتماً دروس باشند؛ بلکه پیش دانسته‌ها یا ابزارها را هم می‌تواند شامل شود.

#### هم نیازها

ندارد

#### نرم افزار (مهارت‌های عملی) مورد استفاده در طول دوره

(۱) نرم افزار CRM

(۲) مهارت کار با مشتریان

#### روش آموزش

سخنرانی  پرسش و پاسخ  حل تمرین  کار عملی (آزمایشگاه یا کارگاه)  کار با نرم افزار

#### منابع درس

(۱) مدیریت ارتباط با مشتری: فرانسیس باتل - جان ترن بول

(۲) مدیریت ارتباط با مشتری: - کومار- رینارتز

اهداف درس

اهداف کلی

در پایان این درس، انتظار می‌رود شما:

- ۱) مفهوم مدیریت ارتباط با مشتری را تجزیه و تحلیل نماید.
- ۲) ابعاد CRM را توضیح دهید.
- ۳) نرم افزارهای CRM را درک کرده باشید؛
- ۴) نرم افزارهای اتوماسیون بازاریابی را تحلیل کنید.
- ۵) نرم افزارهای اتوماسیون فروش را تحلیل کنید.

مهارت‌هایی (شغلی، تحصیلی) که دانشجو در پایان دوره فرا می‌گیرد

(۱)

ارزشیابی درس

سایر روش‌های ارزشیابی	امتحان میان‌ترم	امتحان پایان‌ترم
ارائه کلاسی ۵ نمره نمرات تشویقی: ۵ نمره شامل مواردی نظیر: حل سؤالات چالشی، مطرح کردن مسائل و مباحث نو و...	میان‌ترم ۱ <input checked="" type="checkbox"/> --- نمره میان‌ترم ۲ <input checked="" type="checkbox"/> --- نمره در هفته اول تاریخ و سرفصل‌های امتحانات میان‌ترم تعیین خواهد شد.	(۲۰) نمره طبق تاریخ رسمی مندرج در تقویم آموزشی برگزار خواهد شد.

### سایر نکات

(نکات خاصی که هر مدرس ممکن است برای درسی در نظر داشته باشد اما در این طرح درس پیش‌بینی نشده است.)

### آدرس‌های الکترونیکی لازم

آدرس الکترونیکی برای تماس با استاد

mmj@uok.ac.ir

### ساعت مراجعه دفتری و رفع اشکال

هر روز از ساعت ۱۱/۵ تا ۱۳/۵.

### کلاس حل تمرین

به فراخور زمان و نیاز کلاس، ممکن است در طول ترم جلسات حل تمرین و رفع اشکال با حضور استاد درس و یا استاد حل تمرین برگزار شود. حضور در این کلاس‌ها، مانند جلسات اصلی الزامی است. زمان و مکان تشکیل کلاس حل تمرین اعلام شود.

### قوانین

(۱) حضور در کلاس اجباری است.

### تکالیف

ارائه‌های کلاسی که مشخص شده و برای جلسه‌های بعد از دانشجو خواسته می‌شود که مطالب بعدی را با استفاده از منبع اصلی کتاب، مرور نماید.

## زمان بندی هفتگی

شماره هفته	سرفصل ها	تحویل تکالیف	تکالیف محوله پایان کلاس	نمره
۱	نام سرفصل: مفهوم اصلی CRM	-	برای هر سرفصل یک مطالعه مروری از سایتهای مربوطه در کلاس مشخص می گردد.	
۲	نام سرفصل: ابعاد استراتژیک CRM	تحویل تکالیف هفته ۱		
۳	نام سرفصل: ابعاد تحلیلی CRM			
۴	نام سرفصل: ابعاد اطلاعاتی CRM			
۵	نام سرفصل: اتوماسیون بازاریابی			
۶	نام سرفصل: اتوماسیون فروش			
۷	نام سرفصل: اتوماسیون خدمات			
۸	نام سرفصل: نرم افزارهای CRM			

هر سرفصل ممکن است بیش از ۲ جلسه نیاز داشته باشد.