

TEME ZA SEMINAR IZ KOLEGIJA UPRAVLJANJE ODNOSIMA S KLIJENTIMA

Klijent u suvremenom poslovanju.
Klijent kao središnji čimbenik poslovanja.
Upravljanje zadovoljstvom klijenata.
Pristupi istraživanju vrijednosti za klijente.
Istraživanje zadovoljstva klijenata.
Pristupi istraživanja vrijednosti za klijente.
Odnos zadovoljstva i vrijednosti.
Upravljanje odnosima s klijentima.
Oblikovanje CRM (Customer relationship management) poslovne strategije.
Planiranje i organizacijski aspekti upravljanja odnosom s klijentima.
Informacijski sustavi za upravljanje odnosom s klijentima.
Implementacija CRM sustava.
Upravljanje odnosom s ključnim kupcima.
Proces uspostavljanja upravljanja odnosima s klijentima.
Utvrdjivanje sposobnosti poduzeća za uvođenje upravljanja odnosima s klijentima.
Prednosti upravljanja odnosima s klijentima.
Organiziranje i integriranje poslovanja, zaposlenika, tehnologije i procesa.
Strategije komunikacije u marketingu.
Prikupljanje podataka o klijentima.
Predviđanje ponašanja klijenata.
Segmentiranje klijenata.
Utvrdjivanje profitabilnosti klijenata.
Korištenje koncepta upravljanja odnosom s klijentima na hrvatskom tržištu.
Istraživanje odnosa hrvatskih potrošača prema tvrtkama i njihovim proizvodima na hrvatskom tržištu;
Informacijska tehnologija u službi stvaranja vrijednosti za klijente.
Utjecaj interneta na razvoj poslovanja.
Upravljanje lancima vrijednosti do krajnjeg potrošača.
Kretanje upravljanja odnosom s klijentima u okruženju razvoja informacijskih sustava.
Temeljne značajke digitalne ekonomije.

NAPOMENA: SVAKA TEMA TREBA BITI OBRAZLOŽENA S PRIMJEROM.

Mr. sc. Mario Hak