

Спецификација предмета за књигу предмета

Студијски програм		Пословна економија		
Изборно подручје (модул)				
Врста и ниво студија		Основне академске студије		
Назив предмета		Менаџмент продаје и односа са купцима		
Наставник (за предавања)				
Наставник/сарадник (за вежбе)				
Наставник/сарадник (за ДОН)				
Број ЕСПБ	6	Статус предмета (обавезни/изборни)	изборни	
Услов				
Циљ предмета	Препознати значај клијената у савременом пословању и идентификовати Базичне стратегије којима се може остварити боља реакбилност на захтеве и жеље клијената.			
Исход предмета	Студент би после одслушаних предавања требао да разумије значај који клијенти имају у савременом пословању, те да може да примени основне ЦРМ стратегије. Предмет је осмишљен тако да ученик кроз студије случаја повезује теорију са праксом, шта води ка развоју вештина које су потребне за управљање односима с клијентима у модерној компанији.			
Садржај предмета				
Теоријска настава	<ol style="list-style-type: none"> 1. Појам ЦРМ-а и теоријске основе предмета / историјски контекст развоја ЦРМ-а 2. Значај клијента У савременим условима пословања 3. Концепт вредности као основа тржишног пословања: Јаз између клијента и МЕНАЦЕРА 4. Спознајна вредност: Основне димензије и хијерархија димензија вредности 5. Повезаност задовољства са концептом вредности за клијенте 6. ИТ-у служби стварања вредности за клијенте 7. Управљање односима са клијентима: Изградња ЦРМ Пословне стратегије 8. Изградња модела мерења задовољства клијената 9. Усмереност на клијенте као култура организације 			
Практична настава (вежбе, ДОН, студијски истраживачки рад)	Практична настава је комплементарна теоријској. Студентима ће се појашњавати појмови из наставних јединица на конкретним примерима, студенти ће сами излагати одређене проблеме који ће уз помоћ наставника бити рјешавани кроз примјере и разраде студија случаја.			
Литература				
	1	J Милер, В. Срића, Управљање односом са клијентима, Делфин - Развој манаџмента, Загреб 2005.		
	2	F. Buttle, Customer Relationship Management: concept and tools, Elsevier Butterworth-Heinemann, 2004		
	3			
	4			
	5			
Број часова активне наставе недељно током семестра/триместра/године				
Предавања	Вежбе	ДОН	Студијски истраживачки рад	Остали часови
2	3			
Методе извођења наставе	Примењује се вербално-текстуална метода, илустративно-демонстративна метода.			
Оцена знања (максимални број поена 100)				
Предиспитне обавезе	поена	Завршни испит		поена
активност у току предавања	10	писмени испит		
практична настава	10	усмени испит		50
колоквијуми	20			
семинари	10			