

Аннотация
рабочей программы дисциплины
Управление отношениями с клиентами

Направление подготовки: 38.03.06 Торговое дело

Направленность: «Коммерция»

Квалификация: Бакалавр

Трудоемкость: 3 з.е.

Форма промежуточной аттестации: зачет

Год набора 2019

Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина «Управление отношениями с клиентами» относится к вариативной части учебного плана подготовки бакалавров по направлению 38.03.06 Торговое дело, является дисциплиной по выбору обучающимся.

Изучение дисциплины базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин: «Маркетинг», «Коммерческая деятельность», «Деловое общение», «Технологии продаж».

Содержание дисциплины (тематический план):

1. Эволюция взаимоотношений с деловыми партнерами (клиентами)
2. Выбор деловых партнеров (клиентов) и установление отношений с ними
3. Проведение переговоров с деловыми партнерами (клиентами) и заключение сделки
4. Контроль выполнения договорных обязательств с деловыми партнерами (клиентами)
5. Поддержание партнерских отношений
6. Формирование лояльности деловых партнеров (клиентов)

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

ПК-6 - способностью выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение

Разработчик: кафедра коммерческого товароведения