

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

«Технологии удержания потребителей»

Дисциплина «Технологии удержания потребителей» является частью программы бакалавриата «Менеджмент (общий профиль , СУОС)» по направлению «38.03.02 Менеджмент».

Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины - формирование умений в сфере создания и развития партнерских отношений с клиентом. Задачи: •Понимание методов оценки мнений клиентов •Освоение способов выстраивания долгосрочных отношений с потребителями, •Формирование навыков разработки программ управления клиентами.

Изучаемые объекты дисциплины

Технологии работы с клиентом.

Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах			
		Номер семестра			
		5			
1. Проведение учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) в форме:	54	54			
1.1. Контактная аудиторная работа, из них:					
- лекции (Л)				16	
- лабораторные работы (ЛР)					
- практические занятия, семинары и (или) другие виды занятий семинарского типа (ПЗ)				36	
- контроль самостоятельной работы (КСР)				2	
- контрольная работа					
1.2. Самостоятельная работа студентов (СРС)	54	54			
2. Промежуточная аттестация					
Экзамен					
Дифференцированный зачет					
Зачет	9	9			
Курсовой проект (КП)					
Курсовая работа (КР)					
Общая трудоемкость дисциплины	108	108			

Краткое содержание дисциплины

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	
5-й семестр				

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
Тема 4. Особенности технологий удержания в зависимости от отрасли	4	0	8	14
Особенности онлайн и офлайн технологий.				
Тема 2. Стратегии удержания клиентов	4	0	12	14
Виды стратегий				
Тема 1. Цели и стадии удержания клиентов	4	0	8	12
Выбор целей и разработка этапов удержания по воронке продаж. Оценка клиентского опыта.				
Тема 3. Метрики оттока и удержания клиентов	4	0	8	14
Стоимость привлечения и удержания, показатели отклика: CRR и CLV. Программы лояльности.				
ИТОГО по 5-му семестру	16	0	36	54
ИТОГО по дисциплине	16	0	36	54