

به نام خدا

## طرح درس مدیریت ارتباطات مشتری و عملکرد بازاریابی

عنوان درس: مدیریت ارتباطات مشتری و عملکرد بازاریابی

مقطع: ارشد

مدرس: دکتر شهناز نایب زاده عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد

ایمیل: [snayebzadeh@gmail.com](mailto:snayebzadeh@gmail.com)

وبلاگ: <http://snayebzade.blog.ir>

موضوع	تاریخ	هفته
آشنایی با تعریف مشتری و انواع مشتری	۱۳۹۸/۶/۲۶	۱
رضایت و وفاداری مشتری	۱۳۹۸/۷/۲	۲
ترجیحات و انتظارات مشتری	۱۳۹۸/۷/۹	۳
Customer Profile	۱۳۹۸/۷/۱۶	۴
مشتری گرایی	۱۳۹۸/۷/۲۳	۵
CRM	۱۳۹۸/۷/۳۰	۶
تعطیل رسمی	۱۳۹۸/۸/۷	۷
اهمیت و مزایای CRM	۱۳۹۸/۸/۱۴	۸
اهداف CRM	۱۳۹۸/۸/۲۱	۹
انواع CRM	۱۳۹۸/۸/۲۸	۱۰
فرایندهای CRM	۱۳۹۸/۹/۵	۱۱
نرم افزارهای CRM	۱۳۹۸/۹/۱۲	۱۲
عملکرد کمی بازاریابی	۱۳۹۸/۹/۱۹	۱۳
مقیاسهایی سنجش عملکرد کمی در بازاریابی	۱۳۹۸/۰۹/۲۶	۱۴
عملکرد کیفی بازاریابی	۱۳۹۸/۱۰/۳	۱۵
مقیاسهایی سنجش عملکرد کیفی در بازاریابی	۱۳۹۸/۱۰/۱۰	۱۶

## منابع درسی:

- ۱- مدیریت ارتباط با مشتریان- فرانسیس باتل و جان ترن بول- ترجمه دکتر کامبیز حیدرزاده- انتشارات سیته
- ۲- جایگاه سازی نبردی در ذهن- ال رایس و جک تروت-ترانه قطب- انتشارات سیته
- ۳- چکش بصری-لورا رایس- شاهین ترکمن و آتنا مقدم- انتشارات سیته
- ۴- مقیاس های سنجش بازاریابی (راهنمای سنجش عملکرد بازاریابی)- پل فاریس و دیگران- دکتر کامبیز حیدرزاده و دکتر شهناز نایب زاده- انتشارات علم

**فعالیت جنبی در کلاس:** بحث و بررسی مباحث مطرح شده و ارائه نمونه های اجرایی و کاربردی

## فعالیت تحقیقاتی دانشجوی:

تهیه پاورپوینت از مطالب مناسب در هر مبحث به صورت گروهی و ارائه در کلاس

## ارزیابی در پایان ترم بر اساس:

فعالیت تحقیقاتی ۴ نمره

آزمون میان ترم ۶ نمره

آزمون پایان ترم ۱۰ نمره

موفق باشید