

## **CRM menedzser – ügyfélkapcsolati vezető szakirányú továbbképzési szak**

### **I. A szakirányú továbbképzés neve:**

CRM menedzser – ügyfélkapcsolati vezető szakirányú továbbképzési szak

### **II. A szakirányú továbbképzési szak FIR-kódja:**

### **III. A létesítést engedélyező határozat ügyiratszám:**

OH-FHF/775-3/2009.

### **IV. A létesítő intézmény neve:**

Modern Üzleti Tudományok Főiskolája

### **V. A szakirányú továbbképzési szak képzési és kimeneti követelménye:**

**1. A szakirányú továbbképzési szak megnevezése:**

CRM menedzser – ügyfélkapcsolati vezető szakirányú továbbképzési szak

**2. A szakképzettség oklevélben szereplő megnevezése:**

CRM menedzser

**3. A szakirányú továbbképzés képzési területe:  
gazdaságtudományok**

**4. A felvétel feltétele: alapképzésben szerzett oklevél**

**5. A képzési idő:**

2 félév

**6. A szakképzettség megszerzéséhez összegyűjtendő kreditek száma:**

60 kredit

**7. A képzés során elsajátítandó kompetenciák, tudáselemek, megszerezhető ismeretek, személyes adottságok, készségek, a szakképzettség alkalmazása konkrét környezetben, tevékenységrendszerben:**

**Elsajátítandó kompetenciák:**

A végzettség birtokában a CRM menedzser ismeri:

- az ügyfélkapcsolat menedzsment gazdaságtanát, működésének elveit és jellemzőit,
- a CRM sajátosságait és kapcsolódó ágazatait,
- a CRM szereplőinek, érdekeltjeinek és érintettjeinek jellemzőit,
- a CRM-hez kapcsolódó szolgáltatók/gyártók rendszerét,
- a különböző típusú CRM szervezésére, működtetésére és irányítására vonatkozó módszereket és technikákat,
- a CRM folyamatait, lebonyolításuk feltételeit és a legfontosabb vonatkozó jogszabályi előírásokat,
- a CRM egyes területeinek (értékesítés, marketing, esetmenedzsment stb.) sajátosságait, elveit és módszereit.

Tudáselemek, megszerezhető ismeretek:

- az ügyfélmenedzsment egyes területein jelentkező feladatok és munkakörök ellátása,

- a különböző vállalkozásoknál a CRM tervezési, kivitelezési, illetve CRM vezetői feladatok ellátása,
- informatikai ismeretek alkalmazása a CRM-ben,
- a szolgáltatásokkal és az ügyfélkapcsolattal összefüggő problémák hatékony kezelése.

#### **Személyes adottságok:**

- önállóság, határozottság, irányítási és döntési felelősségvállalás,
- elemző készség, kommunikációs készség.

#### **A szakképzettség alkalmazása konkrét környezetben, tevékenységrendszerben:**

A CRM rendszer az értékesítésben a rövid és közepes távon megszerezhető versenyelőnyt biztosítja azáltal, hogy az értékesítési szervezetet egy jól ellenőrizhető folyamat mentén összefogja és így a fogyasztói igényekre vagy azok változásaira a kereskedelem a leggyorsabban tud reagálni. A CRM rendszer így egy olyan stratégiai rendszerré válhat, amelyben a meglévő adatok nem elsősorban az értékesítés múltjáról, hanem a közeli jövőben várható tendenciákról szólnak, illetve szolgáltatnak információkat.

- 8. A képzést elvégzők, akár saját vállalkozást vezetnek, akár egy nagyobb cég marketing vagy ügyfélkapcsolati osztályán dolgoznak, illetve CRM szolgáltató/gyártó cégnél helyezkednek el, olyan megalapozott szakmai tudással rendelkeznek majd, amely segítségével képesek lesznek az ügyfélkapcsolati és ügyfélszerzési feladatok hatékony, magas színvonalú ellátására.**

#### A szakképzettség szempontjából meghatározó ismeretkörök és a főbb ismeretkörökhöz rendelt kreditértékek:

#### **A CRM stratégiai modellje és a többcsatornás értékesítés integrálása:** 5-15 kredit

CRM elterjedése és definíciója, a CRM szoftverszállítók, vállalati stratégia, ügyfélstratégia, munkatársak képzése és ösztönzése, CRM stratégia fejlesztése, a csatornaválasztási lehetőségek, az iparági csatornastruktúra felülvizsgálata, üzlethálózat, e-kereskedelem, m-kereskedelem.

#### **E-marketing és a CRM kapcsolata:** 15-20 kredit

Integrált kampányok megtervezése és kivitelezése a CRM-ben, (e-mail kampányok, Google Adwords, eTarget, banner, szponzoráció, white paper, streaming videó) reklámszövegírás, kampány oldalak, utóértékelés.

#### **Az információmenedzsment és a teljesítményértékelési folyamat:** 15-20 kredit

Az információ és informatika szerepe, műszaki korlátok, a CRM technológiák kiválasztása és kombinálása, klasszikus adatbányászat, feladatspecifikus elemzési eszközök, front-office és back-office alkalmazások, üzleti szolgáltatások, CRM megoldás kiválasztása, részvénytulajdonosi érték, vevőérték, munkavállalói érték, költségcsökkentés, mutatószámok, CRM analitika.

#### **A CRM megvalósítás szervezési feladatai:** 4-10 kredit

- 9. Igények és „CRM-érettség” felülvizsgálata, a CRM sikerét gátló tényezők feltárása, főbb CRM prioritások meghatározása, CRM projektmenedzsment, munkavállalók megnyerése, a CRM program költségvetése.**

#### **1. A szakdolgozat kreditértéke:**

**2. 7 kredit**