

Vevőkapcsolat-menedzsment szakirányú továbbképzési szak

I. A szakirányú továbbképzés neve:

Vevőkapcsolat-menedzsment szakirányú továbbképzési szak

II. A szakirányú továbbképzési szak FIR-

kódja:

A képzési és kimeneti követelményeket tartalmazó határozat: OH-FHF/353-3/2010.

III. A létesítő intézmény neve:

Budapesti Gazdasági Főiskola

IV. A szakirányú továbbképzési szak képzési és kimeneti követelménye:

- 1. A szakirányú továbbképzési szak megnevezése:**
Vevőkapcsolat-menedzsment szakirányú továbbképzési szak
- 2. A szakképzettség oklevélben szereplő megnevezése:**
Vevőkapcsolati-menedzsment szaktanácsadó
- 3. A szakirányú továbbképzés képzési területe:**
Gazdaságtudományok képzési terület
- 4. A felvétel feltétele:**
Gazdaságtudományok képzési területen
- alapképzésben szerzett (BA, BSc) fokozat
Pedagógusképzés képzési területen
- alapképzésben szerzett (BA, BSc) fokozat
- 1. Képzés időtartama:** 2 félév
 - 5. A szakképzettség megszerzéséhez összegyűjtendő kreditek száma:**
60 kredit
 - 6. A képzési során elsajátítandó kompetenciák, tudás elemek, megszerzhető ismeretek, személyes adottságok, készségek, a szakképzettség alkalmazása konkrét környezetben, tevékenység rendszerben:**

A vevőkapcsolat-menedzsment szakirányú továbbképzésen végzettek ismerik:

- A customer relationship management, továbbiakban CRM, azaz vevőkapcsolati menedzsment alapjait,
- Vásárlói magatartás determináns tényezőit,
- CRM stratégia elemeit és ezek összefüggéseit,
- CRM termék és árpolitika tartalmi elemeit,
- CRM és értékesítés összefüggéseit,
- Szervezeti kommunikáció és az ügyfélszolgálat főbb elemeit,
- Gazdasági jog és etika vevőkapcsolati szempontjának összefüggéseit,
- CRM informatika vonatkozásait,
- CRM és az emberi erőforrás menedzsment speciális aspektusait,
- Szervezeti kommunikáció szabályait és gyakorlati alkalmazásának korszerű alapelveit.

A vevőkapcsolat-menedzsment szakirányú továbbképzésen végzetek képesek és alkalmasak:

- A szakterület fogalmainak, jelenségeinek, folyamatainak ismerete, az okok és összefüggések átlátása,
- Piac- és ügyfél-centrikus gondolkodás,
- A vállalat piaci helyzetének és a fogyasztói-társadalmi igények felismerése, információgyűjtés és -elemzés
- A CRM szellemének megfelelő stratégiai és taktikai döntési változatok kidolgozása, ezek elemzése és döntéshozatal,
- Vezetői döntések, emberi erőforrások hatékony alkalmazása, kiválasztás, motiválás,
- Hatékony kommunikáció, a kommunikáció különféle területeinek és eszközeinek ismerete, alkalmazása, összehangolása,
- Az elmélet és gyakorlat szintetizálása,
- Jogszabályok értelmezése és esettanulmányok elemzése,
- SWOT-analízis készítése, önálló feladat-megoldás.

A vevőkapcsolat-menedzsment szakirányú továbbképzésen végzetek személyes adottságai és készségei:

- Szakmai kapcsolatok kiépítése és ápolása,
- Döntésképeség,
- Megbízhatóság, precizitás,
- Felelősségtudat,
- Logikus gondolkodás,
- Kreativitás,
- Problémamegoldó képesség,
- Sikeres, hatékony kommunikáció,
- Prezentációs készség,
- Önálló kutatómunka, esettanulmány készítése,
- Projekt munkában való részvétel.

A vevőkapcsolat-menedzsment (customer relationship management, CRM), és annak megfelelő alkalmazása, azaz a jó CRM-rendszer lehetővé teszi bármely, az ügyfelekkel kapcsolatba kerülő részleg (marketing, értékesítés, vevőszolgálat, szerviz) munkatársai számára, hogy átfogó képet kapjanak akár minden egyes partnerükről. Ez elvileg lehetővé teszi, hogy gyors, megalapozott döntéseket hozzanak, kereszteladások lehetőségét ismerjék fel, mérjék a hatékonyságot, és személyre szabott kiszolgálást nyújthassanak. Ez a szemléletmód és a hozzákapcsolódó módszerek kiemelkedően fontosak (és egyre fontosabbá válnak) mind termelés-szolgáltatás, mind pedig a kereskedelem területén.

A szakirányú továbbképzés célja a vevőkapcsolatokkal, vásárlói elégedettséggel foglalkozó vezetők és munkatársak felkészítése a CRM alkalmazására, azaz hogy a CRM-filozófiát értő, azt alkalmazni képes szakembereket képezzen. Olyanokat, akik képesek átalakítani, az újszerű kívánalmaknak megfelelően fejleszteni a vállalati gondolkodást és gyakorlatot.

Ily módon a hallgatóknak alkalmassá kell válniuk a témával kapcsolatos információk összegyűjtésére, elemzésére, az ezen alapuló tervezésre-szabályozásra, ezek megvalósítására, a CRM technikáinak, eszközeinek alkalmazására, a kialakított rendszer működtetésére.

7. **A szakirányú továbbképzés felkészíti a hallgatókat arra is, hogy a CRM lehetőségeit, megvalósítását bemutató diplomamunka-témát keressenek, saját kutatásokat**

végezzenek, terveket készítsenek, és azok végrehajtására irányuló programokat dolgozzanak ki.

A szakképzettség szempontjából meghatározó ismeretkörök és a hozzá rendelt kreditértékek:

A CRM alapjai	5 kredit
CRM-informatika	5 kredit
CRM és a HR	4 kredit
Vásárlói magatartás	5 kredit
Gazdasági jog és etika	6 kredit
CRM-stratégia	5 kredit
CRM-termékpolitika	4 kredit
CRM-árpolitika	4 kredit
CRM és értékesítés	4 kredit
Szervezeti kommunikáció	6 kredit
Ügyfélszolgálat	4 kredit
Szintetizáló gyakorlatok	3 kredit

8. A szakdolgozat kredit értéke: 5 kredit