

توصيف المواد

(٣:٣-٠)

٣٠٤٣٠٢ الإدارة الإلكترونية للعلاقة مع الزبائن

E-Customers Relationship Management

متطلب سابق : ٣٠٤٢٠٢

تركز هذه المادة على التعريف بالتطبيقات المتصلة بالإدارة الإلكترونية للعلاقة مع الزبائن التي تمكن منظمات الأعمال من جذب الزبائن وتلبية احتياجاتهم والاحتفاظ بهم مع ضمان ربحية معقولة. تتضمن الموضوعات: نظريات إدارة العلاقة مع الزبون، والتفاعل بين إستراتيجية الأعمال والبنية التنظيمية وسلسلة القيمة والعلاقات مع الزبائن، وقياس وإدارة رضى الزبائن وانتمائهم وتتبع ربحيتهم واستخدام الأدوات التحليلية في الإدارة الإلكترونية للعلاقة مع الزبائن و الممارسات الأفضل للشركات التي لديها خبرة واسعة في هذا المجال.