**VZTAHOVÝ MARKETING A CRM**

|  |
| --- |
| Rámcový harmonogram na ZS akademického roku 2022/2023Plán Struktura předmětu: 2+1 |

|  |  |
| --- | --- |
| Přednášky | Semináře |
| 1 /20.9 Úvod do studiaVýznam předmětu pro absolvovaný program **Téma: *Marketing a jeho vývojové změny*** | *Organizace předmětu* Požadavky na absolvování předmětu Seznámení s projektem (seminární práce)Rozdělení studentů do týmů |
| **2/ 27.9** **Akademický den**  | **Státní svátek** |
| **3/ 4.10** **Téma: *CRM jeho podstata, přínosy a bariéry*** | **3. *Marketing vztahů***Krátký test pro zopakování vývojových změn v marketinguCvičení orientované na model 6 trhů |
| **4/ 11.10** **Téma: *CRM a hodnota v marketingu, loajalita zákazníků*** | ***4.* *Východiska CRM***Identifikace cíle, přínosů a bariér CRM na konkrétních případových studiích |
| **5/ 18.10** **Téma: *Strategická a analytická část CRM*** | **5. *Hodnota v marketingu a loajalita***Cvičení orientované na hodnocení vlastností vybraných výrobků – pochopení odlišností ve vnímání hodnoty výrobku zákazníkyPřípadové studie na loajalitu zákazníků |
| **6/ 25.10** **Téma: *Operativní a kolaborativní část CRM, prvky CRM*** | **6. *Architektura CRM***Strategická a analytická část – hodnocení jejich významu, diskuze. Přístupy. |
| **7/ 1.11** **Téma: *Budování vztahu se zákazníkem*** | ***7.*  *Architektura CRM a jeho prvky***Diskuze nad výhodami využívání CRM softwarů v rámci operativní a kolaborativní části CRMPředstavení systému HubSpot Tvorba účtu v CRM systému HubSpot, pozvání spolupracovníků do systému, naplnění systému kontakty Tvorba prodejního e-mailu (tvorba obsahu a designu + tvorba loga pomocí Canvy) |
| **8/8.11** **Téma**:***Budování hodnoty vztahu se zákazníkem*** | ***8. Budování vztahu se zákazníkem***Diskuze nad specifiky budování stabilního vztahuCvičení orientované na řízení vztahu v jeho fázíchTvorba děkovacího e-mailu s prosbou o vyplnění krátkého průzkumu pro zjištění spokojenosti zákazníka (+ tvorba průzkumu pomocí Formuláře Google)  |
| **8/15.11** **Téma: Základní psychologické aspekty řízení vztahů se zákazníkem** | **9. *Budování hodnoty vztahu se zákazníkem***Diskuze nad faktory působícími na budování vztahuTvorba newsletteru pro podporu budování hodnoty vztahu se zákazníkem s využitím faktorů působících na budování vztahuPředstavení analytických nástrojů v HubSpot |
| **9 /22.11****Téma: *Základní přístupy k typologii zákazníků*** | **10. *Psychologické aspekty CRM a základní přístupy k typologii zákazníků***Cvičení na určování archeotypů reálných značek a diskuze jejich využití v rámci CRMPřípadová studie na typologie zákazníků nakupujících potraviny onlineCvičení zařazení zákazníků do správného typu dle probraných typologií |
| **10/ 29.11 Téma: *Interní marketing – Přednáška odborníka z praxe*** | **11. *Interní marketing a jeho význam v marketingovém mixu***Diskuze nad významem interního marketinguCvičení orientované na marketingový mix interního marketingu |
| **11/ 6.12****Téma: *Interní marketing 1. a 2. část*** | **12. *Obhajoby seminárních prací – kolokvium***Představení realizované e-mailové komunikace a zhodnocení její úspěšnosti |
| **12/ 13.12** **Téma: *Interní komunikace*** | **13*. Obhajoby seminárních prací-kolokvium***Představení realizované e-mailové komunikace a zhodnocení její úspěšnosti |

Halina Starzyczná

Radka Bauerová