**VZTAHOVÝ MARKETING A CRM**

|  |
| --- |
| Rámcový harmonogram na ZS akademického roku 2024/2025 Plán, 12.15-13.45Struktura předmětu: 2+1 |

|  |  |
| --- | --- |
| Přednášky | Semináře |
| 1/26.9 Zrušena výuka | Zrušená výuka |
| 2 /3.10.Úvod do studiaVýznam předmětu pro absolvovaný program **Téma: *1.* *Marketing a jeho vývojové změny*** | *2/Organizace předmětu* Požadavky na absolvování předmětuSeznámení s projektem (semestrální práce)Rozdělení studentů do týmů |
| **3/ 10.10.**  **Téma: *5.* *CRM jeho podstata, přínosy a bariéry*** | **3/*Marketing vztahů***  Krátký test pro zopakování vývojových změn v marketingu  Cvičení orientované na model 6 trhů |
| **4/ 17.10.**  **Téma: *6. CRM a hodnota v marketingu, loajalita zákazníků*** | ***4/Východiska CRM***  Identifikace cíle, přínosů a bariér CRM na konkrétních případových studiích |
| **5/ 24.10.**    **Téma: *7. Strategická a analytická část CRM*** | ***5/Hodnota v marketingu a loajalita***  Cvičení orientované na hodnocení vlastností vybraných výrobků – pochopení odlišností ve vnímání hodnoty výrobku zákazníky  Případové studie na loajalitu zákazníků |
| **6/ 31.10.**  **Téma: *8.* *Operativní a kolaborativní část CRM, prvky CRM*** | ***6/Architektura CRM***  Strategická a analytická část – hodnocení jejich významu, diskuze. Přístupy. |
| **7/ 7.11.**  **Téma: *9*. *Budování vztahu se zákazníkem*** | ***7/ Architektura CRM a jeho prvky***  Diskuze nad výhodami využívání CRM softwarů v rámci operativní a kolaborativní části CRM  Představení 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/ 14.11.**    **Téma**: ***10. Budování hodnoty vztahu se zákazníkem*** | ***8/ Budování vztahu se zákazníkem***  Diskuze nad specifiky budování stabilního vztahu  Cvičení orientované na řízení vztahu v jeho fázích  Tvorba děkovacího e-mailu s prosbou o vyplnění krátkého průzkumu pro zjištění spokojenosti zákazníka (+ tvorba průzkumu pomocí Formuláře Google) |
| **9/ 21.11.**  **Téma: *11.* *Základní psychologické aspekty řízení vztahů se zákazníkem*** | **9/ *Budování hodnoty vztahu se zákazníkem***  Diskuze nad faktory působícími na budování vztahu  Tvorba newsletteru pro podporu budování hodnoty vztahu se zákazníkem s využitím faktorů působících na budování vztahu |
| **10/28.11.**  **Téma: *2.-4. Interní marketing – Přednáška odborníka z praxe***  **Ing. Vlastimila Kašparcová** | ***10/ Seminář odborníka z praxe*** |
| **11/5.12.**  **Téma: *12*. *Základní přístupy k typologii zákazníků*** | ***11/* *Psychologické aspekty CRM a základní přístupy k typologii zákazníků***  Představení analytických nástrojů v HubSpot  Cvičení na určování archeotypů reálných značek a diskuze jejich využití v rámci CRM  Případová studie na typologie zákazníků nakupujících potraviny online  Cvičení zařazení zákazníků do správného typu dle probraných typologií |
| **12 /12.12.**  **Téma: *Interní marketing a interní komunikace*** | ***12. Obhajoby seminárních prací – kolokvium***  Představení realizované e-mailové komunikace a zhodnocení její úspěšnosti |
| **13/19.12** | **13/ *Obhajoby seminárních prací – kolokvium***  Představení realizované e-mailové komunikace a zhodnocení její úspěšnosti |

Halina Starzyczná

Radka Bauerová