



Kliendisuhete juhtimine (KJ-011)

(Customer relation management)

AINEKAART

Õppeaine maht (EAP)	7.00 ECTS
Hindamine	eristav hindamine
Õppeaine lühikirjeldus	
<p>Kursuse eesmärgiks on arendada üliõpilaste süsteemset arusaama kliendiprotsesside juhtimisest ja arendamisest. Kursuse käigus peatutakse järgmistel teemadel: kliendi ostuotsustusprotsessi ülesehitus; teenuste erinevad liigid; teenindust toetavad protsessid; kliendisuhete juhtimine, sh kliendihaldusprogramm CRM; teeninduskvaliteedi olemus ja selle eripära võrreldes toote kvaliteedi tagamise protsessiga ja tehnoloogiatega; kliendi rahulolu. Kliendi vajaduste ja -nõuete kaardistamise ja registreerimise protsessid. Kliendi kaebuste ja reklamatsioonide kaitslemise ja vaidluste lahendamise protsessid.</p> <p>Parendusmeetmete mõjususe analüüs; kliendi arvamus- ja rahulolu-uuringute läbiviimine, tulemuste analüüsimine, tulemuste põhjal asjakohaste meetmete väljatöötamine ja elluviimine, süsteemi parendamine; teenuste disaini mõiste ja olemus; innovatsioon teeninduses ja selle omaksvõtt tarbija poolt.</p>	
Õppeaine õpiväljundid:	
Üliõpilane:	
<ol style="list-style-type: none">1. Mõistab kliendi ostuotsustusprotsessi kujunemist2. Tunneb teenindava organisatsiooni mudelit ning analüüsib teenindusprotsessi ja selle juhtimist.3. Mõistab teenuse baasstruktuuri kujunemist4. Mõistab teeninduskvaliteedi olemust ning oskab läbi viia kliendi arvamus- ja rahulolu-uuringuid5. Tunneb teenuste disainimise põhimõtteid ja tehnikaid ning oskab neid rakendada	