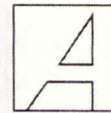




VANJSKOTRGOVINSKA KOMORA BOSNE I HERCEGOVINE
СПОЉНОТРГОВИНСКА КОМОРА БОСНЕ И ХЕРЦЕГОВИНЕ

+ SWITZERLAND
GLOBAL
ENTERPRISE



Konrad
Adenauer
Stiftung

Sarajevo, 13.06.2016. godine
Broj: 06-871-3/16

Predmet: Poziv na seminar „Upravljanje odnosima s kupcima - CRM“ – 27.06.2016.

Poštovani/a,

Vanjskotrgovinska komora BiH u suradnji i uz podršku Predstavništva fondacije Konrad Adenauer u BiH organizira seminar na temu „Upravljanje odnosima s kupcima - CRM“.

Seminar će se održati **27.06.2016.** godine sa početkom u 10:00 sati u prostorijama Vanjskotrgovinske/Spoljnotrgovinske komore BiH u Sarajevu (ulica Branislava Đurđeva 10) i **besplatan** je za sve zainteresirane kandidate koji blagovremeno dostave popunjen prijavni obrazac.

Edukacija na ovu temu je organizirana u okviru projekta „B2B Marketing: Efikasna prodaja ključnim kupcima“, koju je Vanjskotrgovinska/Spoljnotrgovinska komora BiH realizirala uz podršku i u suradnji sa Switzerland Global Enterprise (švicarske program promocije uvoza u Švicarsku i EU) u 2014. i 2015. godini.

Nastavni plan i program ovog seminara je izrađen od strane stručnjaka sa *Institute for Communication and Competitiveness, University of Applied Sciences Northwestern Switzerland, School of Business.*

Predavač:

Predavač na seminaru „Upravljanje odnosima s kupcima - CRM“ je gospođa Amra Hašimbegović, direktorica agencije Global Market Solutions iz Sarajeva.

Cilj edukacije:

- Upoznati učesnike sa različitim pristupima CRM-u
- Upoznati učesnike sa definiranjem CRM poslovne strategije
- Upoznati učesnike s osnovama Customer Management-a
- Upoznati učesnike sa izgradnjom dobrog Relationship Management-a i kako zadržati profitabilne kupce



Branislava Đurđeva 10
71000 Sarajevo, BiH

Tel.: (+387 33) 566-222, 566-257, 566-253
Fax: (+387 33) 214-292, 566 258, 566-259

E-mail: cis@komorabih.ba
<http://www.komorabih.ba>

Sadržaj:

- Pregled različitih vrsta CRM-a
- Upravljanje Customer Relationship-om i definiranje CRM procesa
- Uloga informacionih tehnologija
- Kritični faktori za uspjeh CRM-a

Dodatne informacije/Kontakt:

Popunjen prijavni obrazac potrebno je dostaviti na e-mail adresu mirza.konjo@komorabih.ba ili putem fax-a na broj +387 33 566 205

Krajnji rok za dostavljanje prijava je petak, 24.06.2016. godine do 14:00 sati.

Sve dodatne informacije u vezi sa seminarom možete dobiti pozivom na broj telefona +387 33 566 204.

Kontakt osoba je gospodin Mirza Konjo – stručni saradnik za edukaciju u Sektoru za edukaciju Vanjskotrgovinske komore BiH.

U nadi da ćete se odazvati našem pozivu, srdačno Vas pozdravljamo.

S poštovanjem,

Elma Kovačević-Bajtal

Dr.sci. Elma Kovačević-Bajtal
Sektor za edukaciju VTK BiH
Direktorica



Karsten Dummel

Dr.sc. Karsten Dummel
Predstavništvo fondacije
Konrad Adenauer u BiH
Direktor

Prilog:

- Program
- Prijavni obrazac