



PROGRAM SEMINARA

„Upravljanje odnosima s kupcima – CRM“

27.06.2016.

Vrijeme	Sadržaj
09 ³⁰ – 10 ⁰⁰	Registracija učesnika
10 ⁰⁰ – 10 ¹⁵	Pozdravna riječ Predstavljanje Uvodno obraćanje
10 ¹⁵ – 11 ¹⁵	<ul style="list-style-type: none">• Upravljanje odnosima sa kupcima – uvodno predavanje• Integrisani okviri CRM strategije
11 ¹⁵ – 11 ³⁰	Pauza
11 ³⁰ – 13 ⁰⁰	<ul style="list-style-type: none">• “Value proposition” – Osnova CRM business modela• Analitični pristup CRM-u
13 ⁰⁰ – 13 ³⁰	Pauza
13 ³⁰ – 14 ³⁰	<ul style="list-style-type: none">• Operativni pristup CRM-u• Implementacija CRM-a
14 ³⁰ – 14 ⁴⁵	Pauza
14 ⁴⁵ – 16 ⁰⁰	<ul style="list-style-type: none">• Strateški ciljevi izgradnje CRM-a• Upravljačka struktura CRM-a