

☒ Утверждено  
Директор ООО «ИНФОУРОК»  
В.А. Шишко

**Курс повышения квалификации «Инновационные технологии в управлении  
взаимоотношениями с клиентами»**

Учебная программа курса

<b>Цель</b>	Совершенствование профессиональных знаний и навыков слушателей в области инновационных технологий в управлении взаимоотношениями с клиентами
<b>Задачи</b>	1. Изучить теоретические аспекты клиентоориентированного управления. 2. Рассмотреть основы работы с CRM. 3. Проанализировать перспективы развития клиентоориентированных технологий. 4. Актуализировать знания о коммуникационном процессе в системе управления клиентами. 5. Познакомиться с процессом создания ценности для клиента. 6. Освоить формирование оценки клиентоориентированных систем. 7. Изучить информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами.
<b>Категории обучающихся</b>	Специалисты и руководители, заинтересованные в изучении современных технологий и принципов клиентоориентированного управления для оптимизации взаимоотношений с клиентами и повышения эффективности бизнес-процессов
<b>Оценка качества</b>	Промежуточная аттестация в форме тестов, итоговое тестирование.
<b>Форма обучения</b>	Заочная с использованием дистанционных образовательных технологий. Информация о форме обучения в удостоверение не вносится.
<b>Прогнозируемые результаты</b>	В результате обучения на курсе обучающиеся будут: Знать:
<b>Выдаваемый документ</b>	1. Теоретические аспекты клиентоориентированного управления.