

빅데이터와 고객관계관리

강좌개설일

2022. 02. 07

본 교과목인 빅데이터와 고객관계관리는 4차 산업혁명시대에 필요한 빅데이터 처리 기술과 마케팅이 융합된 과목으로서 빅데이터 분석기법을 이용하여 고객관계관리에 필요한 고객의 장기적 유지 및 관계경영을 통하여 기업의 장기적 수익성 향상을 위한 핵심 내용들을 강의하려고 한다.



김승욱 교수

- (現) 평택대학교 평생교육원 원장
- (現) 평택대학교 경영학과 교수
- (前) 안진회계법인(Deloitte), 삼일 회계법인(PWC) 경영 컨설턴트
- (前) SAP Korea 정보기술 컨설턴트

강의계획서

1주차

빅데이터 분석

2주차

빅데이터 분석과 고객관계 경영

3주차

고객관계관리의 기본원리

4주차

고객관계관리의 핵심영역

5주차

고객관계관리와 콜센터

6주차

서비스 마케팅과 고객관계관리

7주차

고객확보와 고객관계관리

8주차

중간고사

9주차

고객관계관리와 데이터 마이닝

10주차

고객관계 마케팅

11주차

고객가치의 평가

12주차

마케팅 보상 프로그램

13주차

빅데이터 분석과
고객관계관리활용

14주차

빅데이터 분석과
고객관계관리의 미래

15주차

기말고사

