

Modulbezeichnung (eng.)	Customer Relationship Management ()	
Semester	4	
ECTS-Punkte (Dauer)	5 (1 Semester)	
Art	Wahlpflichtmodul Schwerpunkt Marketing und Vertrieb	
Studentische Arbeitsbelastung	60 h Kontaktzeit + 90 h Selbststudium	
Voraussetzungen (laut BPO)	Marketing Grundlagen	
Empf. Voraussetzungen	Marketing Grundlagen	
Verwendbarkeit	BaBWL, BaIBA, BaIBS, BaWP	
Prüfungsform und -dauer	K1 und Gruppenarbeit	
Lehr- und Lernmethoden	Seminar	
Modulverantwortlicher	U. Gündling	
Qualifikationsziele		
<p>Übergeordnetes Lernziel ist es, die Studierenden in die Lage zu versetzen, ein ganzheitliches CRM-Konzept zu entwickeln. Sie erlernen die beziehungsorientierte Planung, Durchführung und Kontrolle aller interaktiven Prozesse mit dem Kunden.</p> <p>Können (instrumentale, systemische, kommunikative Kompetenz - Wissenserschließung): Die Studierenden werden befähigt, den strategisch-konzeptionellen Ansatz des CRM und darüber hinaus Einsatzgebiete und Funktionalitäten von CRM-Systemlösungen auf praxisnahe Problemstellungen zu übertragen. Sie können Toolboxes zur Analyse, Strategieentwicklung, Gestaltung des Marketing-Mixes und der Kontrolle auf Aufgabenstellungen in der Praxis beziehen und entsprechend in ein ganzheitliches Konzept umsetzen. Sie sind befähigt, eine beziehungsorientierte Situationsanalyse durchzuführen, eine geeignete beziehungsorientierte Segmentierung vorzunehmen, passende Strategien und Maßnahmen abzuleiten und diese zu implementieren.</p> <p>Wissen und Verstehen (Wissensverbreiterung und Wissensvertiefung - Fachkompetenz): Die Studierenden kennen die theoretischen Grundlagen und Methoden des CRM. Sie haben Kenntnisse über den Kundenlebenszyklus und die Erfolgskette als Managementprinzip. Sie haben Verständnis erworben über die Anforderungen und Funktionalitäten von CRM-Systemen. Sie kennen die Balanced Scorecard als integriertes Kontrollsystem. Sie wissen um den Status quo der Forschung und die hierzu veröffentlichte Fachliteratur. Sie wissen, wie man ein wissenschaftliches Referat verfasst, präsentiert und verteidigt.</p>		
Lehrinhalte		
<p>Inhaltlich umfasst das Modul neben der Ableitung der theoretischen Grundlagen des CRM dessen Konzipierung auf Basis des Kundenlebenszyklus und der Erfolgskette als Managementprinzip. Im Rahmen konkreter Fallstudien erfolgt die Situationsanalyse, Zielplanung und Kundensegmentierung sowie die Strategieentwicklung mithilfe verschiedener Instrumente (z. B. Portfolioanalyse). Hieran schließt sich die Ausgestaltung des CRM-Instrumentariums, die Implementierung von CRM als strategisch-konzeptionellen und systemtechnischen Ansatz im Unternehmen an. Die Kontrolle des CRM-Erfolges wird über integrierte Kontrollsysteme wie die Balanced Scorecard sichergestellt.</p>		
Literatur		
<p>Bruhn, M.: Relationship Marketing: Das Management von Kundenbeziehungen, Gündling, U.: Die Neuausrichtung des Zeitungsmarketings durch Customer Relationship Management, Helmke, S.: Effektives Customer Relationship Management: Instrumente - Einführungskonzepte - Organisation, Hippner, H.; Wilde, K.: CRM-ein Überblick - Effektives Customer Relationship Management</p>		
Lehrveranstaltungen		
Dozent	Titel der Lehrveranstaltung	SWS
U. Gündling	Customer Relationship Management	4