

<b>Modulbezeichnung (eng.)</b>	<b>Markt- und Kundenforschung (Market and Customer Research)</b>	
<b>Semester</b>	5	
<b>ECTS-Punkte (Dauer)</b>	5 (1 Semester)	
<b>Art</b>	Wahlpflichtmodul Schwerpunkt Marketing und Vertrieb	
<b>Studentische Arbeitsbelastung</b>	60 h Kontaktzeit + 90 h Selbststudium	
<b>Voraussetzungen (laut BPO)</b>	keine	
<b>Empf. Voraussetzungen</b>	Statistik bzw. Quantitative Methoden I	
<b>Verwendbarkeit</b>	BBW, BIBA, BIBS, BWP	
<b>Prüfungsform und -dauer</b>	Hausarbeit	
<b>Lehr- und Lernmethoden</b>	Vorlesung mit integrierten Übungen	
<b>Modulverantwortlicher</b>	Schwarz	
<b>Qualifikationsziele</b>		
Die Studierenden kennen die Grundlagen der Marktforschung und des Kundenbeziehungsmanagements. Sie sind in der Lage, sowohl einen eigenen Fragebogen zu entwickeln als auch ein Experiment durchzuführen. Sie können die erhobenen Daten deskriptiv auswerten und die Ergebnisse interpretieren. Weiter kennen Sie die wichtigsten Methoden des analytischen Kundenbeziehungsmanagement und deren Einsatzbereiche.		
<b>Lehrinhalte</b>		
Teil 1: Marktforschung Kapitel 1: Einführung Kapitel 2: Grundgesamtheit und Stichprobe Kapitel 3: Repräsentative Befragungen Kapitel 4: Längsschnittuntersuchungen Kapitel 5: Experimente und Tests Kapitel 6: Aufbau der Datenbasis und deskriptive Analysen Teil 2: Kundenforschung Kapitel 7: Analytisches Kundenbeziehungsmanagement		
<b>Literatur</b>		
Teil 1: Marktforschung Homburg, C., Marketingmanagement, Springer. Kreis, H.; Wildner, R.; Kuss, A., Marktforschung, Springer. Teil 2: Kundenforschung Hippner, H.; Hubrich, B.; Wilde, K. D. (Hrsg.). Grundlagen des CRM - Strategie, Geschäftsprozesse und IT-Unterstützung, Gabler. Kumar, V.; Reinartz; W., Customer Relationship Management, Springer.		
<b>Lehrveranstaltungen</b>		
<b>Dozent</b>	<b>Titel der Lehrveranstaltung</b>	<b>SWS</b>
Schwarz	Markt- und Kundenforschung	4