



## Kliendisuhete juhtimine (KJ-021)

(Customer relation management)

### AINEKAART

<b>Õppeaine maht (EAP)</b>	5.00 ECTS
<b>Hindamine</b>	eristav hindamine
<b>Õppeaine lühikirjeldus</b>	
Kursuse eesmärgiks on arendada üliõpilaste süsteemset arusaama kliendiprotsesside juhtimisest ja arendamisest. Kliendi otsustusprotsessi ülesehitus. Teenindava organisatsiooni mudel, teenindusprotsess ja selle juhtimine. Teenuse baasstruktuuri loomine ja organisatsiooni identiteedi kujundamine. Teeninduskvaliteedi olemus ning kliendi arvamus- ja rahulolu-uuringud.	
<b>Õppeaine õpiväljundid:</b>	
Üliõpilane: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mõistab kliendi ostuotsustusprotsessi kujunemist</li><li>2. Teab teenindava organisatsiooni mudelit ning analüüsib teenindusprotsessi ja selle juhtimist.</li><li>3. Mõistab teenuse baasstruktuuri kujunemist</li><li>4. Teab teeninduskvaliteedi olemust ning oskab läbi viia kliendi arvamus- ja rahulolu-uuringuid</li></ol>	