

Vak: Customer Relationship Management

credits: 5

Vakcode	CEVB20DIMCRM
Naam	Customer Relationship Management
Studiejaar	2021-2022
ECTS credits	5
Taal	Nederlands
Coördinator	J.A. de Vries

Werkvormen	Opdracht Werkcollege
Toetsen	Big data - Overige toetsing Individuele opdracht - Overige toetsing Testacties groepsopdracht - Overige toetsing

Leeruitkomsten

Opleidingscompetenties:

- **KOERS BEPALEN;** De CE'er zet de commerciële koers uit. Dit doet hij op basis van zijn visie, de kansen die hij in de markt ziet en het duurzame concurrentievoordeel van de organisatie waarin hij werkzaam is. Omdat hij niet in een vacuüm werkt is de CE'er een bruggenbouwer die zowel kennis als mensen verbindt.
- **WAARDE CREËREN ;** De CE'er geeft invulling aan de commerciële koers door duurzame waarde te creëren voor zowel de klant, de organisatie en de maatschappij. Dit doet hij op basis van analyse van data en onderzoek, gericht op het meten van het daadwerkelijk gedrag van de klant. Hij weet deze analyse te vertalen naar een aanpak. .

21st-century skills:

- Creativiteit
- Samenwerken
- Initiatief
- Commercieel bewustzijn
- Kritisch denken

Leeruitkomsten:

De student:

- kan de interne omgeving in relatie tot de klantfocus van een bedrijf beschrijven, analyseren en conclusies trekken in de vorm van sterktes en zwaktes;
- kan op basis van secundaire bronnen onderzoek doen op basis van een database;
- ontwikkelt marketing beleid;
- voert marketing beleid uit;
- Zelfsturende competentie t.a.v. opdrachten.

Inhoud

Niveau:

Verdiepend

Inhoud:

Data wordt in de marketing steeds bepalender. Maar dat vereist ook dat je data kunt organiseren, ontsluiten en omzetten in bruikbare informatie: Business Intelligence.

In deze cursus gaan we door het gehele BI proces. Dat wil zeggen; op basis van een aantal bronbestanden bouwen we onze eigen Operational Data Store, Data warehouse en Datamart.

Hiervoor is het wel noodzakelijk dat je over de elementaire kennis beschikt t.a.v. databases, verschillende datatypes, de bevragingstool SQL en datamodelleren volgens de ERD methodiek.

De studenten zullen ervaren hoe van brondata via ETL en datamarts uiteindelijk relevante data kan worden geconstrueerd waaruit informatie kan worden gewonnen. Na afronding van de cursus kunnen de studenten de benodigdheden voor BI benoemen en hierover afstemmen met IT specialisten

Studiemateriaal:

Voor de meest recente informatie zie de boekenlijst op intranet: Hanze.nl/CE_of Hanze.nl/JCA of de blackboard course

Opgenomen in opleiding(en)

Commerciële Economie Voltijd Bachelor Major DIM

School(s)

Instituut voor Business, Marketing en Finance