



GJELDER FOR STUDIEÅRET 2008/2009

## GRA 6417 Customer Relationship Management

### Studium

Master i markedsføring - Sivilmarkedsfører, Master i økonomi og ledelse - Siviløkonom, Master i økonomi og ledelse - Siviløkonom (Marketing), Specialization Course

### Kursansvarlig

Fred Selnes

### Institutt

Institutt for markedsføring

### Semester

Se studieplan for aktuelt studium

### Studiepoeng

6

### Undervisningsspråk

Engelsk

The course description is available in English only, please see the English course description

### Læringsutbytte

### Forkunnskaper

### Obligatorisk litteratur

#### Annet:

Scientific and practical oriented articles will constitute the curriculum for the course. In addition there will be a number cases of the HBS type.

### Anbefalt litteratur

#### Bøker:

Berry, Michael. J. A., and Gordon Linoff. 2000. Mastering data mining: The art and science of customer relationship management. New York: John Wiley

Peppers, Don and Martha Rogers. 2004. Managing customer relationships: A strategic framework. Hoboken, New Jersey : John Wiley & Sons

Rust, Roland T., Katherine N. Lemon & Das Narayandas. 2004. Customer equity management. Upper Saddle River, N.J. : Pearson Education/Prentice Hall

### Emneoversikt

### Dataverktøy

### Gjennomføring

### Eksamen

### Eksamenskode(r)

### Hjelpemidler til eksamen

**Kontinuasjon**