



GJELDER FOR STUDIEÅRET 2009/2010

GRA 6417 Customer Relationship Management

Studium

Master i strategisk markedsføringsledelse, Master i økonomi og ledelse - Siviløkonom, Master i økonomi og ledelse - Siviløkonom (Marketing), Specialization Course

Kursansvarlig

Institutt

Institutt for markedsføring

Semester

Se studieplan for aktuelt studium

Studiepoeng

6

Undervisningsspråk

Engelsk

Innledning

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

Læringsmål

Forkunnskaper

Obligatorisk litteratur

Annet:

During the course there may be hand-outs and other material on additional topics relevant for the course and the examination.

Scientific and practical oriented articles will constitute the curriculum for the course. In addition there will be a number cases of the HBS type. A list of compulsory readings will be provided on Blackboard or in class.

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

Læreprosess og tidsbruk

Eksamen

Eksamenskode(r)

Hjelpemidler til eksamen

Kontinuasjon

Tilleggsinformasjon