



APPLIES TO ACADEMIC YEAR 2012/2013

## MAN 2520/2521/2522/2523 Managing Customer Equity

### Programme

Final Master of Management Program, Master of Management Program

### Responsible for the course

Line L Olsen

### Department

Department of Marketing

### Term

According to study plan

### ECTS Credits

30

### Language of instruction

Norwegian and english

### Introduction

### Learning outcome

### Prerequisites

### Compulsory reading

#### Books:

Andreassen, Tor Wallin. 2006. Kunderelasjoner : markedsføringens økonomiske ansvar. Universitetsforlaget

Cravens, David W., Nigel F. Piercy. 2012. Strategic marketing. 10th ed. McGraw-Hill

Gripsrud, Geir, Ulf Henning Olsson og Ragnhild Silkoset. 2010. Metode og dataanalyse : beslutningsstøtte for bedrifter ved bruk av JMP. 2. utg. Høyskoleforlaget

Johnson, Michael D., Anders Gustafsson. 2000. Improving customer satisfaction, loyalty, and profit : an integrated measurement and management system. Jossey-Bass

Noel, Hayden. 2009. Consumer behaviour. AVA Academia

Samuelsen, Bendik Meling, Adrian Peretz og Lars Erling Olsen. 2010. Merkevareredelse på norsk 2.0. 2. utg. Cappelen akademisk

#### Articles:

Artikler (tilgjengelig på BIs læringsplattform / It's learning )

#### Other:

Cases (tilgjengelig over It's learning/deles ut i klassen). OBS! Noen av casene (ca. 5 stk.) må kjøpes fra Harvard Business Review. Pris pr. case USD 6.95.

Julie Pallant. 2010. SPSS Survival Manual: A step by step guide to data analysis using SPSS. Siste utgave. McGraw-Hill Education

Markstrat, lisens til markedsspill. Gjøres tilgjengelig av Handelshøyskolen BI.

### Recommended reading

#### Books:

Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. 2012. Marketing management. 14th ed. Global edition. Pearson Prentice Hall

### Course outline

### Computer-based tools

e

**Learning process and workload**

**Examination**

**Examination code(s)**

**Examination support materials**

**Re-sit examination**

**Additional information**