

Дисципліна

Управління лояльністю СПОЖИВАЧІВ

освітній ступінь «магістр»

Викладач

Кармазінова Вікторія Дмитрівна,
к.е.н., доцент кафедри



кафедра маркетингу
ДТЕУ

На лекція на вас очікує

- 14 лекційних тем, що розкриють вам секрети формування та збереження вашої лояльної аудиторії;
- товарні, цінові інструменти формування лояльності споживачів;
- сервісні та комунікаційні інструменти формування лояльності споживачів;
- види програм лояльності;
- інформаційно-аналітичне забезпечення впровадження системи управління лояльністю споживачів;
- системи управління лояльністю персоналу компанії;
- методи оцінювання результативності формування лояльності споживачів;

І там ще багато чого цікавого



кафедра маркетингу
ДТЕУ

На практичних на вас очікує

- 1 проєкт «Розробка програми лояльності»;
- 2 модулі, відповідно до лекційних матеріалів;
- Кейс 1. «Бенчмаркінг програм лояльності»;
- Кейс 2. «Аналіз програм лояльності відповідно до обраної галузі»;
- Кейс 3. «Коаліційні програми лояльності»;
- Кейс 4. «Гейміфікація програм лояльності»;
- Іспит.

Це не так багато як здається....проте дуже цікаво...



кафедра маркетингу
ДТЕУ

Програма лояльності для студентів

- три рівні;
- лояльна система накопичення бонусів;
- на кожному рівні свої бонуси та плюшки для слухачів курсу;
- додаткові бонуси на модулях та тестах;



Результат

Ви знатимете

- сутність та типи лояльності споживачів;
- підходи до управління лояльністю споживачів;
- інструменти формування лояльності споживачів;
- види програм лояльності;
- методи сегментування споживачів та визначення цільової аудиторії;
- способи автоматизації програм лояльності;
- методи оцінювання результативності формування лояльності споживачів;



Результат

Ви вмітимете

- здійснювати комплексну оцінку впливу маркетингового середовища підприємства на формування лояльності споживачів;
- будувати програми лояльності в залежності від поставлених цілей та завдань із застосуванням комплексного методичного інструментарію та сучасного програмного забезпечення.



Відгуки студентів



Довганець Тетяна
last seen recently

Я ні разу не пошкодувала, що обрала цю дисципліну разом з групою. На парах використовуються виключно свіжий контент без застарілої інформації, матеріал подається доступно. Дуже подобався етап «розробки власної системи лояльності», де ми мали змогу самі придумувати ситуації, припасовувати вивчені конструкції та задачі, які виконує маркетолог у своїй звичайній практиці. Курс класний тим, що після його завершення у вас буде + 1 кейс до портфоліо, яким можна доповнити резюме (що я і зробила 😊). Найбільше мені сподобався підхід викладача – видно, як Вікторія Дмитрівна готується до пар, завжди надсилала цікаві додаткові матеріали, постійно все пояснювала та завжди була на зв'язку, щоб допомогти. Це мене заохочувало вдосконалювати свої проекти та свої навички, попри усі блекаути.

10:04

На магістратурі у нас була надзвичайно цікава та пізнавальна дисципліна "Управління лояльністю споживачів", дуже задоволена парами та лекціями з цієї дисципліни, нас навчили комунікувати між собою та створювати круті та цікаві проекти в межах дисципліни. Особлива подяка викладачці, чудовий професіонал та людина, на пари та лекції ми ходили з великим задоволенням)))

20:30



Maryna Maslo
last seen recently



09:24

Під час навчання на магістратурі, спеціалізації «бренд-менеджмент» мені сподобався перелік дисциплін. Особливо хотіла б відмітити предмет «Управління лояльністю».

Матеріал викладено у повній мірі, в лекціях зібрана цікава та актуальна інформація. Практичні заняття складаються з інтерактивних завдань, у вигляді розв'язування кейсів та розроблення програм лояльності для різних типів бізнесу та сегментів.

Мені було цікаво розібратися у різних механізмах створення програм лояльності, їх видах, етапах створення та реалізації.

Випускниця магістратури 2022, Масло Марина

09:24



кафедра маркетингу
ДТЕУ

Залишилися запитання?

v.karmazinova@knute.edu.ua

Сподіваюсь до зустрічі 😊



кафедра маркетингу
ДТЕУ