

## Managementul Relațiilor cu Clienții

„Managementul Relațiilor cu Clienții” este unul dintre cele patru cursuri din cadrul **Certificatului Profesional în Management**, program profesional dezvoltat de CODECS în parteneriat cu **The Open University Business School** din Marea Britanie.

Durata fiecărui curs este de 3 luni. Vă puteți înscrie separat la oricare dintre cele patru cursuri ale programului. Dacă doriți să obțineți Certificatul Profesional în Management, trebuie să promovați cele patru cursuri, să participați la Școala Rezidențială „Provocarea Managementului” și să susțineți examenul final.

BZT641 Management  
Performant

BZT642 Managementul  
Resurselor Umane

BZT643 Management  
Financiar

BZT644 Managementul  
Relațiilor cu Clienții

### Scopuri și obiective

Prin accesul la cele mai noi teorii, concepte, modele și tehnici specifice, eficacitatea dumneavoastră managerială va spori atât în plan individual, cât și în cadrul echipei. Astfel:

- Dobândiți cunoștințe și aptitudini fundamentale în domeniul marketingului;
- Înțelegeți propriul rol, contextul în care vi-l îndepliniți și natura propriilor intervenții în relația cu clienții interni și externi ai organizației în care lucrați;
- Descoperiți instrumente necesare pentru a concepe și realiza produse sau servicii pe care clienții să dorească să le cumpere;
- Aflați cum puteți crește valoarea produselor sau serviciilor oferite, astfel încât să obțineți un avantaj competitiv asupra concurenților sau să vă sporiți performanța;
- Vă convingeți de importanța managementului calității și cunoașteți modul în care puteți acționa pentru îmbunătățirea calității serviciilor și produselor oferite de organizație.

### Cui se adresează cursul?

Cursul se adresează unei categorii largi de persoane, dar este util îndeosebi celor care au fost numiți de curând pe poziția de manager. Desigur, pot participa și manageri aflați la orice nivel ierarhic, dar care nu au beneficiat până acum de o instruire formală în domeniu și doresc să-și formeze competențe manageriale.

De asemenea, cursul se mai adresează specialiștilor din domeniile tehnic, științific etc., care doresc să-și lărgesc baza de cunoștințe și să-și sporească șansele de promovare în carieră.

Cursul este accesibil managerilor cu diferite niveluri de pregătire, dar și non-managerilor. Înscrierea la acest curs nu este condiționată de niciun fel de cerințe specifice, fiind necesar un nivel mediu de cunoștințe practice dobândite din activitatea dumneavoastră curentă.

### Certificare

La promovarea cursului, veți primi o *Foaie Matricolă*, emisă de **The Open University Business School**.

La cerere puteți primi și un atestat de finalizare a cursului eliberat de CODECS.



## De ce aveți nevoie ca să studiați cursul?

În cadrul studiului, folosiți un computer cu acces la internet pentru predarea lucrărilor obligatorii de evaluare și pentru a colabora cu colegii în cadrul unor activități aplicative.

[www.codecs.ro/certificat](http://www.codecs.ro/certificat)

Pe site-ul programului de Certificat, găsiți cursul BZT 644 și puteți accesa diferite resurse de studiu și informații suplimentare despre curs.

De asemenea, prin intermediul acestui website veți putea comunica și colabora cu tutorul și colegii. Pachetul de curs conține și două CD-uri – „Ghidul cursului” și „Activități de autoevaluare”, care vă vor ajuta să testați cât de bine v-ați însușit conceptele esențiale.



The Open University  
Business School

# Managementul Relațiilor cu Clienții

Oricare ar fi tipul de organizație sau domeniul în care vă desfășurați activitatea, pentru dumneavoastră clienții sunt foarte importanți, iar satisfacerea cerințelor acestora face parte dintre atribuțiile de zi cu zi. Cursul „Managementul Relațiilor cu Clienții” vă arată ce poate face un manager pentru ca organizația sa să ofere clienților servicii de o valoare superioară.

Vă sunt prezentate conceptele de bază de marketing și vă sunt oferite instrumentele de care aveți nevoie pentru a înțelege comportamentul clienților și modul în care se poate comunica cu ei. Veți înțelege importanța cercetării de piață pentru analiza mediului extern, astfel încât să puteți identifica, anticipa și satisface în mod profitabil cerințele clienților.

## Conținutul cursului

**Volumul 1. „Să ne înțelegem clienții”** se referă la dumneavoastră, la clienții pe care îi aveți și la relațiile cu ei. Clienții sunt definiți în sensul cel mai larg, incluzând printre ei atât clienții interni ai organizației, cât și pe cei externi. Se abordează și problema segmentării lor.

Este analizat comportamentul clienților și este prezentată importanța informațiilor furnizate de marketing pentru a îmbunătăți răspunsul organizației față de necesitățile consumatorilor.

**Volumul 2. „Satisfacerea exigențelor clienților”** prezintă abordările și instrumentele de marketing care trebuie folosite în lucrul cu clienții: cerințele clienților, costurile suportate de aceștia, comoditatea livrării (în sensul facilitării accesului lor la produs) și comunicarea cu clienții.

**Volumul 3. „Valoarea oferită clienților”** se referă la ideea de valoare. Cum trebuie să procedeze organizația pentru a cerceta, dezvolta și menține pe piață produsele sau serviciile de care clienții au nevoie și pe care le prețuiesc.

**Volumul 4. „Managementul calității”** prezintă felul în care este definită calitatea, ce modele de management al calității pot fi aplicate în organizație. Poate determina activitatea unui manager, calitatea produselor sau serviciilor oferite clienților?

## Îndrumările oferite de tutori

Fiecare student este repartizat unui tutor, cu care poate comunica prin telefon, prin e-mail sau pe website-ul programului de Certificat. Tutorul vă poate ajuta să înțelegeți mai bine materia cursului, vă va oferi îndrumări și vă va da sfaturi și sugestii. De asemenea, tutorul va citi, va nota și va comenta lucrările de evaluare obligatorii pe care le veți realiza (numite *Lucrări notate de tutor* sau LNT-uri).

Cu tutorul și colegii din grupa în care ați fost repartizat vă veți întâlni la cele trei sesiuni tutoriale prevăzute de curs, organizate sâmbăta și ale căror date sunt trecute în Calendarul cursului. Fiecare întâlnire cu tutorul dumneavoastră și cu colegii este deosebit de utilă. De aceea, vă sfătuim cu insistență să participați la tutoriale.

## Lucrările notate de tutor (LNT) și procesul de evaluare

Pe parcursul cursului veți avea de realizat două LNT-uri. Pentru a promova cursul, trebuie să obțineți la ultimul LNT cel puțin 40 de puncte din maximum 100 puncte. Veți trimite lucrările tutorului pe e-mail, iar acesta vi le va înapoia în același mod, cu comentariile și recomandările sale.

## Day School final

Cursul „Managementul Relațiilor cu Clienții” se încheie cu *Day School*. Aceasta este o întâlnire cu o tematică analitică, întocmită pe baza unor studii de caz din mediul de afaceri românesc, ce are ca scop dobândirea unei priviri integrate asupra materiei studiate.

Veți face schimb de cunoștințe și de idei cu ceilalți colegi, veți învăța de la tutori și veți participa la activități intensive, organizate pe echipe, în care veți aplica ceea ce ați învățat în curs. *Day School* se desfășoară pe durata unei zile întregi, de sâmbătă dimineața și până seara.