



FIMEK

FAKULTET ZA EKONOMIJU I INŽENJERSKI MENADŽMENT

organizuje kurs

MENADŽMENT ODNOSA SA KLIJENTIMA U FINANSIJSKIM INSTITUCIJAMA

Kurs će voditi doc. dr Maja Ćirić, prodekan za nastavu

Cilj kursa je da upozna polaznike sa osnovnim elementima marketinga u finansijskim institucijama, pri čemu se poseban akcenat stavlja na strategiju upravljanja odnosima sa klijentima. Polaznici kursa će se upoznati sa specifičnostima finansijskih usluga, sa načinima istraživanja tržišta, segmentacijom, diferenciranjem i tržišnim pozicioniranjem finansijskih institucija. Osim toga, posebna pažnja će se posvetiti specifičnostima marketing miksa u finansijskim institucijama. Nakon savladavanja osnova marketinga u finansijskim institucijama, razjasniće se pojam upravljanja odnosima sa klijentima. Objasniće se čitav niz procesa koje menadžeri finansijskih institucija treba da slede, kako bi bili uspešni u upravljanju odnosima sa klijentima. Ukazaće se na uticaj koji upravljanje odnosima sa klijentima ima na ostvarivanje satisfakcije i lojalnosti klijenata, a posredno i na pozitivne finansijske rezultate i konkurentsku prednost finansijskih institucija na tržištu.

Nakon savladavanja kursa polaznici će biti osposobljeni za samostalno kreiranje marketing strategije i marketing plana za finansijske institucije. Osim toga, biće u stanju da izvrše analizu u kojoj meri je određena finansijska institucija orijentisana na klijente. Imaće sposobnost da kreiraju strategiju upravljanja odnosima sa klijentima. Biće osposobljeni za kontinuiranu analizu satisfakcije klijenata i unapređivanje njihove lojalnosti, te će biti u mogućnosti da doprinesu profitabilnijem poslovanju finansijskih institucija.

Kurs uključuje posetu finansijskim institucijama i upoznavanje polaznika sa zaposlenima i menadžmentom.

Kurs će se održavati svakog utorka počevši od 29. oktobra, a zaključno sa 26. novembrom. Poseta finansijskim institucijama organizovaće se u toku novembra meseca po dogovoru sa polaznicima i menadžmentom kompanija.

Svi polaznici kursa dobijaju sertifikat pod nazivom Marketing menadžer u finansijskim institucijama, na srpskom i na engleskom jeziku, kao i potpisanu monografiju i autorizovana predavanja doc. dr Maje Ćirić.

Cena kursa je 6.000 dinara. Za sve detaljnije informacije o kursu i uplati možete se obratiti asistentkinji Sandri Brkanlić u kancelariji marketinga na fakultetu, svakog radnog dana od 9h do 15h ili na e-mail adresu sbrkanlic@gmail.com.

Cvećarska 2 - 21000 Novi Sad - Srbija

W: www.fimek.edu.rs T: +381(0)21/400.484 F: +381(0)21/469.513

E: info@fimek.edu.rs f: www.f/fimek

AKREDITOVANO