

**Экзаменационные вопросы по курсу
«Методы изучения клиентоориентированных технологий в социально-
культурном сервисе и туризме»**

1. Маркетинг взаимоотношений: понятие и принципы
2. Отличие подходов транзакционного маркетинга от маркетинга взаимоотношений
3. Модель жизненного цикла взаимоотношений с покупателем
4. Клиентоориентированность: определение, сущность и ее роль в успешной деятельности организации
5. Клиентоориентированный менеджмент (CRM)
6. CRM-системы (программные продукты) и возможности их использования в социально-культурном сервисе и туризме
7. Подходы к определению понятия «лояльность»
8. Типология лояльного поведения
9. Методы оценки уровня клиентской лояльности
10. Программа повышения уровня клиентской лояльности: понятие, цели, типы и виды
11. Принципы построения программ лояльности клиентов
12. Внутренний маркетинг