

## Самостійна робота

**Тема:** Сутність Customer Relationship Management та роль в маркетингу підприємства

### Мета роботи:

Закріпити теоретичні знання про сутність CRM, розкрити її роль у системі маркетингу підприємства та сформуванню вміння застосовувати CRM-підходи для вирішення практичних завдань бізнесу.

### Завдання для виконання

Знайдіть в рекомендованій літературі відповідь на питання:

1. У чому проявляється зв'язок CRM з концепцією *relationship marketing* (маркетинг взаємовідносин)?
2. Які бізнес-процеси найбільш тісно пов'язані з CRM у маркетингу?
3. Чому CRM вважають інструментом підвищення конкурентоспроможності підприємства?
4. У чому полягає роль CRM у формуванні цінності для клієнта?
5. Як CRM сприяє персоналізації маркетингових комунікацій?
6. Чим CRM відрізняється від ERP-систем?
7. Як CRM допомагає вимірювати ефективність маркетингових кампаній?

### Рекомендована література

1. Летуновська Н. Є., Хоменко Л. М., Люльов О. В. Маркетинг у цифровому середовищі : підручник. Суми : Сумський державний університет, 2021. 259 с.
2. Краус К.М., Краус Н.М., Манжура О.В. Електронна комерція та Інтернет-торгівля : навчально-методичний посібник. Київ : Аграр Медія Груп, 2021. 454 с.
3. Барабанова В.В., Богатирьова Г.А. Інноваційний маркетинг: навч. посібник. Кривий Ріг : Вид.ДонНУЕТ, 2022. 145 с.
4. Слободяник А.М., Могилевська О.Ю., Романова Л.В., Салькова І.Ю. Digital-маркетинг: теорія і практика: навчальний посібник. Київ: КиМУ, 2022. 228 с.

5. Ромащенко О.С. CRM-маркетинг : метод. реком. щодо вив. навч. дисц. Київ : ДУІКТ, 2025. 50 с.