



<https://www.bitrix24.ru/journal/uderzhanie-klientov/>

<https://pptcloud.ru/managers/katushkin>

<https://thepresentation.ru/marketing/kak-privlech-i-uderzhat-klientov>

Клиентоориентированные технологии — это решения, направленные на удовлетворение потребностей клиентов, улучшение клиентского опыта и построение долгосрочных отношений с аудиторией. Такие технологии могут включать подходы, принципы, стратегии и инструменты, которые помогают компании адаптироваться под потребности клиента.

Тенденции клиентоориентированных технологий связаны с использованием искусственного интеллекта (AI), работой с большими данными (Big Data), персонализацией и применением интернета вещей (IoT) для улучшения клиентского опыта. Эти тенденции помогают компаниям создавать более персонализированные предложения, предсказывать потребности клиентов и улучшать взаимодействие с ними.

Перейти по ссылкам и ознакомиться с материалами.

<https://www.cfin.ru/press/practical/2012-10/03.shtml>

<https://magazine.sibur.ru/publication/trends/trendy-razvitiya-klientskogo-opyta-v-2024-godu/>

### **ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ:**

1. Назовит примеры методов удержания клиентов.
2. Дайте определение понятию "потребительская лояльность".
3. Дайте определение понятия " клиентоориентированность".
4. Наведите примеры клиентоориентированности для вас как потребителя.

### **Список рекомендованных источников**

#### **Основная литература:**

1. Гаврилов, Л. П. Организация коммерческой деятельности: электронная коммерция: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. П. Гаврилов. — 3-е изд., доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 477 с.
2. Рыжиков С.Н. Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами: учебник - Москва: КНОРУС, 2025.-224 с.
3. Управление клиентоориентированной компанией: основные теоретические и методологические подходы к исследованию / О. В. Гулакова, О. А. Кусраева, В. А. Ребязина, М. М. Смирнова; под науч. ред. В. А. Ребязиной, М. М. Смирновой; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа

экономики». — М. : Изд. дом Высшей школы экономики, 2023. — 280 с.

Выполненную работу переслать на электронный адрес:

<https://vk.com/id243967631> или [polozyuk90@bk.ru](mailto:polozyuk90@bk.ru)

На фотографии вверху должна быть фамилия, дата задания, группа, дисциплина. Например: «Иванов И.И, 15.01.2026, группа ТД 2/1-9/24, Организация и координация работы с клиентами».