

*Троцько Г.С., Україна, Харків, Шевченко М.М., Україна, Харків*

## **ВИЗНАЧЕННЯ СУТНОСТІ ТА ПОНЯТТЯ CRM В КОНТЕКСТІ МІЖНАРОДНОГО МАРКЕТИНГУ**

У доповіді розглянуто сутність поняття CRM в контексті міжнародного маркетингу, причини та тенденції розвитку CRM. Також розглянуто важливість та необхідність впровадження стратегії CRM, її ефективність та результативність в міжнародній діяльності компанії.

*Троцько А.С., Україна, Харків, Шевченко М.Н., Україна, Харків*

## **ОПРЕДЕЛЕНИЕ СУЩНОСТИ И ПОНЯТИЯ CRM В КОНТЕКСТЕ МЕЖДУНАРОДНОГО МАРКЕТИНГА**

В докладе рассмотрены сущность понятия CRM в контексте международного маркетинга, причины и тенденции его развития. Также рассмотрены важность и необходимость внедрения стратегии CRM, ее эффективность в международной деятельности компании.

*Trotsko A.S., Ukraine, Kharkov, Shevchenko M.N., Ukraine, Kharkov*

## **THE DEFINITION OF THE MAIN POINTS AND COMPREHENSION OF CRM IN INTERNATIONAL MARKETING CONCEPTION**

The definition of the main points and comprehension of CRM in international marketing conception, the reasons and tendencies of its development are examined in the report. The importance and necessity of the CRM's implantation, it's efficacy in the international business are displayed.