|  |  |
| --- | --- |
| **Dersin Adı** | Müşteri İlişkileri Yönetimi |
| **Dersin Kredisi** | 2 (2 Saat Teorik) |
| **Dersin AKTS’si** | 2 |
| **Dersin Yürütücüsü** | Doç. Dr. Hasan ÇİFTÇİ |
| **Dersi Gün ve Saati** | Bölüm/Program web sayfası üzerinden ilan edilecektir. |
| **Dersin Görüşme Gün ve Saatleri** | Pazartesi 12:10-13:00 |
| **İletişim Bilgileri** | [hasanciftci@harran.edu.tr](mailto:hasanciftci@harran.edu.tr) 04143183000 - 2868 |
| **Öğretim Yöntemi ve Ders Hazırlık** | Yüz yüze eğitim yöntemi ile konu anlatımı gerçekleştirilip, soru-yanıt yoluyla örnekler üzerinden tartışma, doküman incelemelerinin yapılması. Derse hazırlık aşamasında, öğrenciler ders kaynaklarından her haftanın konusunu derse gelmeden önce inceleyerek gelecekler. Haftalık ders konuları ile ilgili tarama yapılacak ve örnekler verilecek. |
| **Dersin Amacı** | Bu dersin amacı, İşletme anlayış ve teknoloji uygulaması olarak kullanılan Müşteri İlişkileri Yönetimi ve kavramları hakkında öğrencilerin bilgilendirilmesidir. |
| **Dersin Öğrenme Çıktıları** | 1 Öğrenciler MİY sistemlerini değerlendirebilecekler  2 Öğrenciler MİY geliştirme süreçlerini değerlendirecekler  3 Öğrenciler temel MİY uygulamalarını inceleyecekler.  4 Öğrenciler MİY' i kullanmanın temellerini öğrenecekler  5.Müşteri değer yönetim sürecini tanımlayabilme  6.Müşteri şikâyetleri yönetimini tanımlayabilme |
| **Haftalık Ders Konuları** | **1. Hafta:** Müşteri İlişkileri Yönetimi’nin Ortaya Çıkışı, Yeni Ekonomide Müşteri Çeşitleri ve Evreleri. **(Yüz yüze Eğitim)** |
| **2. Hafta:** Müşteri İlişkileri Yönetiminin Kaynakları **(** **Yüz yüze Eğitim)** |
| **3. Hafta:** Müşteri İlişkileri Yönetiminin Bileşenleri **(** **Yüz yüze Eğitim)** |
| **4. Hafta:** Müşterilerle İlişkileri Yönetiminin Stratejik Yapısı **(** **Yüz yüze Eğitim)** |
| **5. Hafta:** Müşteri Hizmeti ve Hizmet Kalitesi **(** **Yüz yüze Eğitim)** |
| **6. Hafta:** Müşteri Tatmini ve Sadakati **(** **Yüz yüze Eğitim)** |
| **7. Hafta:** Müşteri Şikâyet Yönetimi **(** **Yüz yüze Eğitim)** |
| **8. Hafta:** Müşteri Şikâyet Yönetimi **(** **Yüz yüze Eğitim)** |
| **9. Hafta:** Müşteri ilişkileri yönetimi süreci **(** **Yüz yüze Eğitim)** |
| **10. Hafta:** Müşteri ilişkilerinin Değerlendirilmesi **(** **Yüz yüze Eğitim)** |
| **11. Hafta:** Müşteri bilgisini toplama ve analiz etme **( Yüz yüze Eğitim)** |
| **12. Hafta:** Müşteri İlişkileri programlarını geliştirme **(** **Yüz yüze Eğitim)** |
| **13. Hafta:** Analitik CRM uygulamaları **(** **Yüz yüze Eğitim)** |
| **14. Hafta:** CRM araçları ve uygulamaları **(** **Yüz yüze Eğitim)** |
| **15. Hafta:** Genel Tekrar **(** **Yüz yüze Eğitim)** |
| **Ölçme - Değerlendirme** | 1 Ara Sınav: %40  1 Yarıyıl Sonu Sınavı: %60  Sınav tarihleri Birim yönetim kurulu tarafından belirlenerek web sayfasında ilan edilecektir. |
| **Kaynaklar** | Metin, Müşteri İlişkileri Yönetimi, Birecik: Yayınlanmamış Ders Notları, 2014.  Geviş, Hıdır, Müşteriyle Hayat Boyu Flört, Power Dergisi, 1998.  Odabaş, Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, İstanbul: Sistem Yayıncılık, 2000. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI İLE**  **DERS ÖĞRENİM KAZANIMLARI İLİŞKİSİ TABLOSU** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | **PY1** | **PY2** | **PY3** | **PY4** | **PY5** | **PY6** | | **PY7** | **PY8** | **PY9** | | **PY10** | **PY11** | **PY12** | | **PY13** | **PY14** | **PY15** |
| **ÖK1** | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | | 3 | 3 | 4 | | 4 | 5 | 4 | | 3 | 4 | 3 |
| **ÖK2** | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | | 2 | 3 | 3 | | 5 | 4 | 3 | | 2 | 5 | 4 |
| **ÖK3** | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | | 3 | 2 | 4 | | 4 | 5 | 4 | | 3 | 4 | 3 |
| **ÖK4** | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | | 2 | 3 | 3 | | 5 | 4 | 3 | | 2 | 5 | 4 |
| **ÖK5** | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | | 3 | 2 | 4 | | 4 | 5 | 4 | | 2 | 5 | 3 |
| **ÖK6** | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | | 3 | 3 | 4 | | 4 | 5 | 4 | | 2 | 5 | 4 |
| **ÖK: ÖğrenmeKazanımları PY: Program Çıktıları** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **KatkıDüzeyi** | **1 ÇokDüşük** | | | **2 Düşük** | | | **3 Orta** | | | | **4 Yüksek** | | | | **5 ÇokYüksek** | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Program Çıktıları ve İlgili Dersin İlişkisi**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **PÇ1** | **PÇ2** | **PÇ3** | **PÇ4** | **PÇ5** | **PÇ6** | **PÇ7** | **PÇ8** | **PÇ9** | **PÇ10** | **PÇ11** | **PÇ12** | **PY13** | **PY14** | **PY15** |
| MüşteriİlişkileriYönetimi | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 |