

DERSİN ADI		KODU	YARIYILI	T+U	KREDİSİ	AKTS
Müşteri İlişkileri Yönetimi		1213405	IV	2+0	2	3
Ön Koşul Dersler						
Dersin Dili	Türkçe					
Dersin Seviyesi	Ön Lisans					
Dersin Türü	Zorunlu					
Dersin Koordinatörü						
Dersi Verenler						
Dersin Yardımcıları						
Dersin Amacı	İşletmenin hedef ve stratejilerine göre müşteriler ile iletişim kurabilmesini ve müşterilerin özelliklerine göre sınıflandırılması, online alışveriş sisteminin özelliklerine göre online tüketici davranışlarını, müşterilerin satın alma yöntem ve sıklıklarına göre de geleneksel tüketici davranışlarını yorumlayabilmesini, randevu alma ve verme kurallarına göre, randevu düzenleyebilmesini ve izleyebilmesini, ağırlama tekniklerine göre müşteriyi ağırlayabilmesini, müşteriyi elde tutma programlarına göre, müşteri değeri oluşturma konusunda ve müşteri memnuniyeti ölçme tekniklerine göre müşteri memnuniyet ölçümüne yardımcı olmayı sağlamaktır.					
Dersin Öğrenme Kazanımları	<p>Bu dersin sonunda öğrenci;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Müşteri ilişkileri yönetimi ile ilgili temel kavramları bilir. 2. Müşteri ilişkilerine yönelik gerekli bilgi ve becerileri kavrar. 3. Müşteri İlişkileri Yönetimi sürecine hâkimdir. 4. Müşteriyi tutma ve kaybedilen müşteriyi kazanma programlarını bilir. 5. Müşteri değer yönetim sürecini kavrar. 6. Müşteri şikâyetleri yönetimini bilir. 					
Dersin İçeriği	Müşteri ilişkileri kavramı ve özellikleri, müşteri ilişkilerini geliştirme ve yönetme, müşteri ilişkilerinde yeni boyutlar, müşteri için değer oluşturma, müşterilerin sınıflandırılmasına yardımcı olmak, müşterilerle iletişim, müşteri memnuniyeti, online tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak, geleneksel tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak, geleneksel tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak, randevu düzenlemek ve izlemek, müşteriyi ağırlamak.					
Haftalar	Konular					
1	Müşteri ilişkileri kavramı ve özellikleri					
2	Müşteri ilişkilerini geliştirme ve yönetme,					
3	Müşteri ilişkilerinde yeni boyutlar					
4	Müşteri için değer oluşturma					
5	Müşterilerin sınıflandırılmasına yardımcı olmak					
6	Müşterilerle iletişim					
7	Ara Sınav					
8	Müşteri memnuniyeti					
9	Online tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak					
10	Geleneksel tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak					
11	Geleneksel tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak					
12	Randevu düzenlemek ve izlemek					
13	Randevu düzenlemek ve izlemek					
14	Müşteriyi ağırlamak					
Genel Yeterlilikler						
<ol style="list-style-type: none"> 1. Müşteri ilişkileri ve özellikleri, müşteri ilişkilerini geliştirme, yönetme, müşteri için değer oluşturma konularında bilgi sahibi olur. 2. Müşterilerin sınıflandırılması, müşterilerle iletişim, müşteri memnuniyeti, çevrimiçi (online) ve geleneksel tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlama konusunda tecrübe sahibi olur. 3. Müşteriye randevu düzenlemek ve izlemek, müşteriyi ağırlama konusunda çıkarsamalar yapabilir ve yorumlayabilir. 						
Kaynaklar						
<p>Arslan, M. (2014). <i>Müşteri İlişkileri Yönetimi</i>, Yayınlanmamış Ders Notları, Birecik. Geviş, H. (1998). <i>Müşteriyle Hayat Boyu Flört</i>, Power Dergisi. Odabaş, Y. (2000), <i>Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi</i>, Sistem Yayıncılık, İstanbul.</p>						
Değerlendirme Sistemi						
<p>Ara Sınav: % 40 Final: % 60 Bütünleme: % 60</p>						

PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI İLE DERS ÖĞRENİM ÇIKTILARI İLİŞKİSİ TABLOSU															
	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13	PÇ14	PÇ15
ÖÇ1	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	5	4	3	4	3
ÖÇ2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	5	4	3	2	5	4
ÖÇ3	4	4	4	3	2	4	3	2	4	4	5	4	3	4	3
ÖÇ4	4	4	3	2	3	2	2	3	3	5	4	3	2	5	4
ÖÇ5	3	3	4	3	2	2	3	2	4	4	5	4	2	5	3
ÖÇ6	4	4	4	2	2	2	3	3	4	4	5	4	2	5	4
ÖÇ: Öğrenme Çıktıları PÇ: Program Çıktıları															
Katkı Düzeyi	1 Çok Düşük			2 Düşük			3 Orta			4 Yüksek			5 Çok Yüksek		

Program Çıktıları ve İlgili Dersin İlişkisi															
	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13	PÇ14	PÇ15
Müşteri İlişkileri Yönetimi	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	5	4	2	5	4