

## DERS İZLENESİ

<b>Dersin Kodu - Adı</b>	Müşteri İlişkileri Yönetimi
<b>Dersin AKTS'si</b>	2
<b>Dersin Yürütücüsü</b>	Öğr. Gör. Serap ATEŞ
<b>Dersin Gün ve Saati</b>	Bölüm web sayfasında ilan edilecektir.
<b>Ders Görüşme Gün ve Saatleri</b>	Pazartesi 10.30- 12.20
<b>İletişim Bilgileri</b>	<a href="mailto:sates@harran.edu.tr">sates@harran.edu.tr</a> 3247
<b>Öğretim Yöntemi ve Ders Hazırlık</b>	Konu anlatım, Soru-yanıt, doküman incelemesi Derse hazırlık aşamasında, öğrenciler ders kaynaklarından her haftanın konusunu derse gelmeden önce inceleyerek gelecekler. Haftalık ders konuları ile ilgili tarama yapılacaktır.
<b>Dersin Amacı</b>	Bu ders ile öğrenciye müşteri ilişkilerini yönetebilme yeterlikleri kazandırmak amaçlanmıştır
<b>Dersin Öğrenme Çıktıları</b>	<p>Bu dersin sonunda öğrenci;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Müşteri ilişkileri yönetimi sürecine hakim olur.</li><li>2. Tüketici davranışlarını bilir, müşteri tiplerini tanıır ve uygun yaklaşımlar geliştirir.</li><li>3. Müşteriyi tutma ve kaybedilen müşteriyi kazanma programlarını kavrar.</li><li>4. Müşteri sadakat programlarını tanıır.</li><li>5. Müşteri ilişkileri yönetimi sürecine uygun bilgi teknolojilerini tanıır ve seçer.</li><li>6. Müşteri ilişkileri yönetimine eleştirel yaklaşır</li></ol>
<b>Haftalık Ders Konuları</b>	<p><b>1.Hafta</b> Müşteriler İle İletişim <b>2.Hafta</b> Müşteriler İle İletişim <b>3.Hafta</b> Müşterileri Sınıflandırmak <b>4.Hafta</b> Online Tüketici Davranışları <b>5.Hafta</b> Geleneksel Tüketici Davranışları <b>6.Hafta</b> Randevu ve Ağırılama <b>7.Hafta</b> Randevu ve Ağırılama <b>8.Hafta</b> Müşteri Değeri Yaratmak Ara Sınav <b>9.Hafta</b> Müşteri Değeri Yaratmak <b>10. Hafta</b> Müşteri Değeri Yaratmak</p> <p><b>11. Hafta</b> Müşteri Memnuniyeti <b>12.Hafta</b> Müşteri Memnuniyeti <b>13.Hafta</b> Müşteri Şikâyetleri <b>14. Hafta</b> Müşteri Şikâyetleri <b>15. Hafta</b> Genel Tekrar</p>
<b>Ölçme-Değerlendirme</b>	<p>Dersin sınavları, 1 kısa sınav, 1 ara sınav ve 1 yarıyıl sonu sınavı (final) olarak gerçekleştirilecektir. Her bir değerlendirme kriterinin başarı puanına etkisi yüzdelik olarak aşağıda verilmiştir.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kısa Sınav %10</li><li>• Ara Sınav: %40</li><li>• Yarıyıl sonu sınavı (final): %50</li><li>• Ara Sınav Tarih ve Saati: Birim yönetim kurulu tarafından tarihler belirlenerek Hilvan MYO web sitesinde ilan edilecektir. Not: Sınavlar yüz yüze yapılacaktır.</li><li>• Kısa sınav tarih ve saati: 18.03.2024 (Ders saatinde yapılacaktır.)</li></ul>
<b>Kaynaklar</b>	Bakırtaş, H. (2011). Müşteri İlişkiler Yönetimi, Ankara: Ekin Yayınevi. Odabaşı, Y. (2015). Müşteri İlişkileri Yönetimi, Ankara: Aura Yayınevi

	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	1	4	1	2	1	2	2	4	4	1	2	2	4	4	3
ÖÇ2	1	4	1	2	1	2	2	4	4	1	2	2	4	4	3
ÖÇ3	1	4	1	2	1	2	2	4	4	1	2	2	4	4	3
ÖÇ4	1	4	1	2	1	2	2	4	4	1	2	2	4	4	3
ÖÇ5	1	4	1	2	1	2	2	4	4	1	2	2	4	4	3
ÖÇ6	1	4	1	2	1	2	2	4	4	1	2	2	4	4	3
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**

Ders	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13	PÇ14	PÇ15
Müşteri İlişkileri Yönetimi	1	4	1	2	1	2	2	4	4	1	2	2	4	4	3