

Dersin Adı	Kodu	Yarıyılı	T+U	Kredisi	AKTS
Müşteri İlişkileri Yönetimi	1504408	IV	2+0	2	2
Ön koşul Dersler					
Dersin Dili	Türkçe				
Dersin Türü	Zorunlu				
Dersin Koordinatörü					
Dersi Veren					
Dersin Yardımcıları					
Dersin Amacı	Bu ders ile öğrenciye müşteri ilişkilerini yönetebilme yeterlikleri kazandırmak amaçlanmıştır.				
Dersin Öğrenme Çıktıları	Bu dersin sonunda öğrenci; 1. Müşteri ilişkileri yönetimi sürecine hakim olur. 2. Tüketici davranışlarını bilir, müşteri tiplerini tanır ve uygun yaklaşımlar geliştirir. 3. Müşteriyi tutma ve kaybedilen müşteriyi kazanma programlarını kavrar. 4. Müşteri sadakat programlarını tanır. 5. Müşteri ilişkileri yönetimi sürecine uygun bilgi teknolojilerini tanır ve seçer. 6. Müşteri ilişkileri yönetimine eleştirel yaklaşır.				
Dersin İçeriği	Müşteri ilişkileri yönetimi süreci, müşteri istek ve ihtiyaçları, müşteri tipi ve davranışları, MİY bileşenleri, müşteri değer yönetimi, müşteri memnuniyeti, tatmin ve sadakat programları, müşteri şikayeti yönetimi, MİY ve bilgi teknolojileri, MİY' e eleştirel yaklaşım konularını içerir.				
Haftalar	Konular				
1	Müşteriler İle İletişim				
2	Müşteriler İle İletişim				
3	Müşterileri Sınıflandırmak				
4	Online Tüketici Davranışları				
5	Geleneksel Tüketici Davranışları				
6	Randevu ve Ağırlama				
7	Arasınan				
8	Randevu ve Ağırlama				
9	Müşteri Değeri Yaratmak				
10	Müşteri Değeri Yaratmak				
11	Müşteri Memnuniyeti				
12	Müşteri Memnuniyeti				
13	Müşteri Şikâyetleri				
14	Müşteri Şikâyetleri				
Genel Yeterlilikler					
1-Müşteri ile iletişim kurabilir. 2-Müşterileri sınıflandırarak Online tüketici davranışlarını analiz edebilir. 3-Randevu ve ağırlama gibi müşteri ilişkilerini organize edebilir.					
Kaynaklar					
Bakırtaş, H. (2011). <i>Müşteri İlişkiler Yönetimi</i> , Ankara: Ekin Yayınevi. Odabaşı, Y. (2015). <i>Müşteri İlişkileri Yönetimi</i> , Ankara: Aura Yayınevi.					
Değerlendirme Sistemi					
Ara sınav: % 40					
Final: % 60					
Bütünleme:					

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