

<b>Dersin Adı</b>	<b>Kodu</b>	<b>Yarıyılı</b>	<b>T+U</b>	<b>Kredisi</b>	<b>AKTS</b>
Müşteri İlişkileri Yönetimi	1505404	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 öğrenci müşteri ilişkilerini yönetebilme yeterlikleri kazanacaktır.				
Dersin Öğrenme Çıktıları	<b>Bu dersin sonunda öğrenci;</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Müşteri İlişkileri Yönetimi sürecini öğrenir.</li> <li>2- Tüketici davranışlarını bilme, müşteri tiplerini tanıma ve uygun yaklaşımlar geliştirir.</li> <li>3- Müşteriyi tutma ve kaybedilen müşteriyi kazanma programlarını kavrar.</li> <li>4- Müşteri sadakat programlarını tanır.</li> <li>5- Müşteri ilişkileri Yönetimi sürecine uygun bilgi teknolojilerini kavrar</li> <li>6- Müşteri İlişkileri Yönetimine eleştirel yaklaşır.</li> </ol>				
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.				
<b>Haftalar</b>	<b>Konular</b>				
1	Müşteriler ile iletişim				
2	Müşteriler ile iletişim				
3	Müşterileri sınıflandırmak				
4	Online tüketici davranışları				
5	Geleneksel tüketici davranışları				
6	Randevu ve ağırlama				
7	Ara Sınav				
8	Randevu ve ağırlama				
9	Müşteri değeri yaratmak				
10	Müşteri değeri yaratmak				
11	Müşteri memnuniyeti				
12	Müşteri memnuniyeti				
13	Müşteri şikâyetleri				
14	Müşteri şikâyetleri				
<b>Genel Yeterlilikler</b>					
1- Müşteri ilişkilerini yönetebilir.					
<b>Kaynaklar</b>					
Peppers, D ve Rogers,M. (2013). <i>Müşteri İlişkiler Yönetimi</i> , İstanbul:Optimist Yayınları, 1. Baskı. Bakırtaş, H. (2013). <i>Müşteri İlişkiler Yönetimi</i> , Ekin Yayınevi, 1. Baskı.					
<b>Değerlendirme Sistemi</b>					
<b>Ara sınav: % 40</b>					
<b>Final: % 60</b>					
<b>Bütünleme:</b>					

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