

Dersin Adı-Kodu: MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ – LJK-213) (PSM-108)						Programın Adı:				
Yarıyıl	Eğitim ve Öğretim Yöntemleri							Krediler		
	Teori	Uyg.	Lab.	Proje/Alan Çalışması	Ödev		Diğer	Toplam	Kredi	AKTS Kredisi
IV	14				7		79	100	2	4
Ders Dili	Türkçe									
Zorunlu / Seçmeli	Zorunlu									
Ön şartlar	Yok									
Dersin İçeriği	Müşteri İlişkilerini Geliştirme: Müşteri ilişkileri kavramı ve özellikleri; Müşteri İlişkilerinin Yeni Boyutları: Satış ve pazarlamada toplam kalite yönetimi, Müşteri için değer yaratma; Müşterilerle İletişim: İletişim modeli ve öğeleri, Müşterilerle iletişim biçimleri; Müşteri Hizmeti: Müşteri hizmet kalitesi ve sistemi; Müşteriyi Kazanma ve Tutma; Müşteri İlişkilerinin Ölçülmesi: Fokus grup görüşmeleri, Danışma panelleri, Kritik olay tekniği, Müşteri ilişkileri anketi, Kıyaslama; Örgütsel Kültür ve Değişim: Müşteri odaklı kültürün yaratılması, Kültür değişimindeki engeller, Müşteri odaklı değişim yönetimi.									
Dersin Amacı	Bu dersin amacı öğrencilere müşteri tutma, kazanma, müşteri ilişkilerini ölçme gibi müşteri ile ilgili kavramları öğretmektir.									
Öğrenme Çıktıları ve Yeterlilikler	1.Müşteri İlişkileri Yönetimi sürecine hakim olabilme 2.Müşteriyi tutma ve kaybedilen müşteriyi kazanma programlarını kavrayabilme 3. Müşteri değer yönetim sürecini tanımlayabilme 4.Müşteri sadakat programlarını tanımlayabilme 5.Müşteri şikayetleri yönetimini tanımlayabilme 6.Müşteri ilişkileri Yönetimi sürecine uygun bilgi teknolojilerini tanımlayabilme ve seçebilme 7.Müşteri İlişkileri Yönetimine eleştirel yaklaşabilme.									
Ders Kitabı ve/veya Kaynaklar										
Değerlendirme Ölçütleri								Varsa (X) olarak işaretleyiniz	Yüzde (%)	
	Ara Sınavlar							X	19,5	
	Kısa Sınavlar									
	Ödevler								5,4	
	Projeler									
	Dönem Ödevi									
	Laboratuvar									
	Diğer								5,1	
	Dönem Sonu Sınavı							X	70	
Ders Sorumluları										
Hafta	Konular									
1	Müşteri ilişkileri dersinin amacı ve dersle ilgili temel kaynaklar.									
2	Müşteri ilişkilerini geliştirme									
3	Müşteri İlişkileri kavramı ve özellikleri									
4	Müşteri ilişkilerinde yeni boyutlar									
5	Müşteri için değer yaratma									
6	I.Ara Sınav									
7	Müşterilerle iletişim									
8	Müşteri hizmetleri: Müşteri hizmetleri kavramı, hizmet kalitesi ve müşteri hizmet sistemleri.									
9	Müşteri kazanma									
10	Müşteri tutma									
11	Müşteri ilişkilerinin ölçülmesi									

12	II. Ara Sınav			
13	Örgütsel kültür			
14	Kültür değişimindeki engeller			
15	Dönem Sonu Sınavı			
Öğrenci İş Yükü Dağılımı ve AKTS Hesabı		Sayısı	Süresi (Saat)	Toplam
	Haftalık Ders Saati (Teorik)	14	1	15
	İçerik Okuma	14	3	30
	İnternette tarama, kütüphane	2	5	5
	Ödev Hazırlama	1	15	10
	Ara sınav ve ara sınava	1	15	15
	Final sınavı ve final sınavına	1	25	25
	Toplam İş Yükü			100
	Dersin AKTS Kredisi			4