

Dersin Adı-Kodu: MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ - BLY - 216					Programın Adı: BİLGİ YÖNETİMİ					
Yarıyıl	Eğitim ve Öğretim Yöntemleri							Krediler		
	Teori	Uyg.	Lab.	Proje/Alan Çalışması	Ödev		Diğer	Toplam	Kredi	AKTS Kredisi
IV	14	-	-	-	14		40	68	2	3
Ders Dili	Türkçe									
Zorunlu / Seçmeli	Zorunlu									
Ön şartlar	Yok									
Dersin İçeriği	Müşteri ilişkilerini geliştirme, müşteri ilişkileri kavramı ve özellikleri, müşteri ilişkilerinin yeni boyutları. Satış ve pazarlamada toplam kalite yönetimi, müşteri için değer yaratma, müşterilerle iletişim, iletişim modeli ve öğeleri, müşterilerle iletişim biçimleri; müşteri hizmeti: müşteri hizmet kalitesi ve sistemi; müşteriye kazanma ve tutma; müşteri ilişkilerinin 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	Müşteri tutma, kazanma, müşteri ilişkilerini ölçme gibi müşteri ile ilgili kavramları bilir..									
Ders Kitabı ve/veya Kaynaklar	Uzaktan Eğitim MYO Öğrenme Yönetim Sistemi Ders İçerikleri									
Değerlendirme Ölçütleri							Varsa (X) olarak işaretleyiniz		Yüzde (%)	
	Ara Sınavlar						X		19,5	
	Kısa Sınavlar									
	Ödevler						X		5,4	
	Projeler									
	Dönem Ödevi									
	Laboratuvar									
	Diğer						X		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	Müşterilerle iletişim									
7	Müşteri hizmetleri kavramı, hizmet kalitesi ve müşteri hizmet sistemleri									
8	Ara Sınav									
9	Müşteri hizmetleri kavramı, hizmet kalitesi ve müşteri hizmet sistemleri									
10	Müşteri kazanma									
11	Müşteri tutma									
12	Müşteri ilişkilerinin ölçülmesi									
13	Örgütsel kültür									
14	Kültür değişimindeki engeller									
15	Dönem Sonu Sınavı									
Öğrenci İş Yüğü					Sayısı			Süresi (Saat)	Toplam	

Dağılımı ve AKTS Hesabı	Haftalık Ders Saati (Teorik)	14	1	14
	İçerik Okuma	14	1	14
	İnternette tarama, kütüphane	1	10	10
	Ödev Hazırlama	1	5	5
	Ara sınav ve ara sınava hazırlık	1	10	10
	Final sınavı ve final sınavına	1	15	15
	Toplam İş Yüğü			68
	Dersin AKTS Kredisi			3

Program ve Öğrenme Çıktıları İlişkisi															
Ders Öğrenme Çıktıları	Program Çıktıları														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	4	3	3	4	3				3		3	4	3		