|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dersin Adı | | Müşteri İlişkileri Yönetimi |
| Dersin AKTS’si | | 3 |
| Dersin Yürütücüsü | | Dr. Öğr. Üyesi Hasan ÇİFTÇİ |
| Dersi Gün ve Saati | | Çarşamba 13.10 - 15.00 |
| Dersin Görüşme Gün ve Saatleri | | Pazartesi 10.10 – 12.00 |
| İletişim Bilgileri | | [hasanciftci@harran.edu.tr](mailto:hasanciftci@harran.edu.tr)04143183000 - 2875 |
| Öğretim Yöntemi ve Derse Hazırlık | | Yüz yüze. Konu anlatım, Soru-yanıt, örnek çözümler, doküman incelemesi  Derse hazırlık aşamasında, öğrenciler ders kaynaklarından her haftanın konusunu derse gelmeden önce inceleyerek gelecekler. Haftalık ders konuları ile ilgili tarama yapılacak |
| Dersin Amacı | | Bu dersin amacı, İşletme anlayış ve teknoloji uygulaması olarak kullanılan Müşteri İlişkileri Yönetimi ve kavramları hakkında öğrencilerin bilgilendirilmesidir. |
| Dersin Öğrenme Kazanımları | | 1 Öğrenciler MİY sistemlerini değerlendirebilecekler  2 Öğrenciler MİY geliştirme süreçlerini değerlendirecekler  3 Öğrenciler temel MİY uygulamalarını inceleyecekler.  4 Öğrenciler MİY' i kullanmanın temellerini öğrenecekler  5.Müşteri değer yönetim sürecini tanımlayabilme  6.Müşteri şikâyetleri yönetimini tanımlayabilme |
| Dersin İçeriği | | Müşteri İlişkileri Yönetimi günümüz rekabet koşullarında önemini ortaya koyan bir kavram olarak ortaya çıkmaktadır. MİY uygulamalarının işletmeleri için öneminin vurgulandığı bu derste öğrenciler işletme-müşteri arasındaki ilişkilerin nasıl düzenleneceği konusunda bilgi alacaklardır. |
| **Haftalar** | **Konular** | |
| 1 | Müşteri İlişkileri Yönetimi’nin Ortaya Çıkışı, Yeni Ekonomide Müşteri Çeşitleri ve Evreleri | |
| 2 | Müşteri İlişkileri Yönetiminin Kaynakları | |
| 3 | Müşteri İlişkileri Yönetiminin Bileşenleri | |
| 4 | Müşterilerle İlişkileri Yönetiminin Stratejik Yapısı | |
| 5 | Müşteri Hizmeti ve Hizmet Kalitesi | |
| 6 | **Kısa Sınav +** Müşteri Tatmini ve Sadakati | |
| 7 | Müşteri Şikayet Yönetimi | |
| 8 | Müşteri Şikâyet Yönetimi | |
| 9 | Müşteri ilişkileri yönetimi süreci | |
| 10 | Müşteri ilişkilerinin Değerlendirilmesi | |
| 11 | Müşteri bilgisini toplama ve analiz etme | |
| 12 | Müşteri İlişkileri programlarını geliştirme | |
| 13 | Analitik CRM uygulamaları | |
| 14 | CRM araçları ve uygulamaları | |
| 15 | Genel Tekrar | |
| **Ölçme - Değerlendirme** | Bu ders kapsamında 1 (bir) Ara Sınav, 1 (bir) Kısa Sınav yapılacaktır. Her bir değerlendirme kriterinin başarı puanına etkisi yüzdelik olarak aşağıda verilmiştir.  Ara Sınav: 40 %  Kısa Sınav: 20% (Ödev)  Yarıyılsonu Sınav: 40 %  **Ara Sınav Tarih ve Saati:** 23.03.2020-03.04.2020 tarihleri arasında birim tarafından ilan edilecek gün ve saatte  **Kısa Sınav Tarih ve Saati:** 09-13.03.2020 (Ders Saatinde) | |
| **Genel Yeterlilikler** | | |
| Öğrenciler bu dersin ana konularını anlar ve günlük ve iş hayatı alanı uygulamalarında kullanır  Alanındaki kanuni düzenlemeler ve mesleki standartları bilir. | | |
| **Kaynaklar** | | |
| Metin, Müşteri İlişkileri Yönetimi, Birecik: Yayınlanmamış Ders Notları, 2014.  Geviş, Hıdır, Müşteriyle Hayat Boyu Flört, Power Dergisi, 1998.  Odabaş, Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, İstanbul: Sistem Yayıncılık, 2000. | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI İLE**  **DERS ÖĞRENİM KAZANIMLARI İLİŞKİSİ TABLOSU** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | **PY1** | **PY2** | **PY3** | **PY4** | **PY5** | **PY6** | | **PY7** | **PY8** | **PY9** | | **PY10** | **PY11** | **PY12** | | **PY13** | **PY14** | **PY15** |
| **ÖK1** | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | | 3 | 3 | 4 | | 4 | 5 | 4 | | 3 | 4 | 3 |
| **ÖK2** | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | | 2 | 3 | 3 | | 5 | 4 | 3 | | 2 | 5 | 4 |
| **ÖK3** | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | | 3 | 2 | 4 | | 4 | 5 | 4 | | 3 | 4 | 3 |
| **ÖK4** | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | | 2 | 3 | 3 | | 5 | 4 | 3 | | 2 | 5 | 4 |
| **ÖK5** | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | | 3 | 2 | 4 | | 4 | 5 | 4 | | 2 | 5 | 3 |
| **ÖK6** | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | | 3 | 3 | 4 | | 4 | 5 | 4 | | 2 | 5 | 4 |
| **ÖK: ÖğrenmeKazanımları PY: Program Çıktıları** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **KatkıDüzeyi** | **1 ÇokDüşük** | | | **2 Düşük** | | | **3 Orta** | | | | **4 Yüksek** | | | | **5 ÇokYüksek** | | | |

**Program Çıktıları ve İlgili Dersin İlişkisi**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **PÇ1** | **PÇ2** | **PÇ3** | **PÇ4** | **PÇ5** | **PÇ6** | **PÇ7** | **PÇ8** | **PÇ9** | **PÇ10** | **PÇ11** | **PÇ12** | **PY13** | **PY14** | **PY15** |
| MüşteriİlişkileriYönetimi | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 |