|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dersin Adı** | **Kodu** | **Yarıyıl** | **T+U** | **Kredi** | **AKTS** |
| **Müşteri İlişkileri Yönetimi** |  | 2 | 3+0 | 3 | 3 |
| Ön koşul Dersler |  |
| Dersin Dili | Türkçe |
| Dersin Türü | Zorunlu |
| Dersin Koordinatörü |   |
| Dersi Veren |  |
| Dersin Yardımcıları |  |
| Dersin Amacı | Teorik bilgiler ve uygulama örnekleri çerçevesinde öğrencilerin özel sektörde geçerli olan müşteri ilişkileri yönetimi temel ilkeleri ve sorun çözme yöntemlerini kavramalarını sağlamak  |
| Dersin Öğrenme Çıktıları | Bu dersin sonunda öğrenci;1-Müşteri ilişkileri yönetiminin önemini ve ilgili kavramları açıklar2-Müşteri ilişkilerinde müşteri memnuniyeti, sadakati ve kalite kavramlarının yerini açıklar3-Müşterilerle işletme arasında işler her zaman planlandığı gibi gitmediği sorunlu zamanlarda sorunların çözümünde neler yapilabileceğine yönelik bir iç görüye sahip olur |
| Dersin İçeriği |  Müşteri ilişkileri yönetimi süreçleri, müşteri memnuniyeti, müşteri sadakatı, müşteri deneyimi,  |
| **Haftalar** | **Konular** |
| 1 | Tüketici Hakları Kanunu |
| 2 | Tüketici Hakları Kanunu |
| 3 | Pazarlama Anlayışları |
| 4 | Müşteri Ilişkileri Yönetimi |
| 5 |  Müşteri Memnuniyeti |
| 6 | Müşteri Memnuniyeti |
| 7 |  Müşteri Sadakati |
| 8 |  Müşteri Sadakati |
| 9 | Değer Kavramı ve Müşteri Ilişkileri Yönetiminde Önemi |
| 10 | Değer Kavramı ve Müşteri Ilişkileri Yönetiminde Önemi |
| 11 | Müşteri Deneyimi |
| 12 | Müşteri Deneyimi |
| 13 | Kurum Itibarı ve Önemi |
| 14 | Kurum Itibarı ve Önemi |
| 15 | Müşteri Veri Tabanı ve Ölçümü |

|  |
| --- |
| **Genel Yeterlilikler** |
| Öğrencilerden bu dersin ana konularını anlamaları ve alanları ile uygulamalarında kullanmaları beklenir. |
| **Kaynaklar** |
| Gültekin, B., Kement, Ü. (2018). *Müşteri ilişkileri yönetimi-temel kavramlar ve uygulamalar*, Nobel Akademi Yayınları, Ankara. |
| **Değerlendirme Sistemi** |
| Dönem başında ders izlencelerinde belirtilir. |

|  |
| --- |
| **PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI İLE****DERS ÖĞRENİM ÇIKTILARI İLİŞKİSİ TABLOSU** |
|  | **PÇ1** | **PÇ2** | **PÇ3** | **PÇ4** | **PÇ5** | **PÇ6** | **PÇ7** | **PÇ8** | **PÇ9** | **PÇ10** | **PÇ11** |
| **ÖÇ1** | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | - |  5 | - |  - |
| **ÖÇ2** | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | - |  5 | - |  - |
| **ÖÇ3** | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | - |  5 | - |  - |
| **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** |
| Müşteri İlişkileri Yönetimi |  5  |  5 |  5  | 5  |  4  |  4 |  5 | - |  | - | - |

 |