

Dersin Adı	Kodu	Yarıyılı	T+U	Kredisi	AKTS
Müşteri İlişkileri Yönetimi	2202406	IV	2+0	2	2
Ön Koşul Dersler					
Dersin Dili	Türkçe				
Dersin Türü	Seçmeli				
Dersin Koordinatörü					
Dersi Veren					
Dersin Yardımcıları					
Dersin Amacı	Bu ders ile öğrenci Müşteri ilişkilerini yönetebilme yeterlikleri kazanacaktır.				
Dersin Öğrenme Çıktıları	Bu dersin sonunda öğrenci; 1- Müşteriyi tanımak ve müşterilerle iyi iletişim kurar. 2- Müşteri memnuniyetini artırır. 3- Online tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlar. 4- Geleneksel tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlar. 5- Müşteri randevu ve kabul programı yapar.				
Dersin İçeriği	Müşterileri sınıflandırmak ve müşterilerle iletişim, geleneksel ve online tüketici davranışları, müşteri şikayetleri, müşteri memnuniyeti ve değeri.				
Haftalar	Konular				
1	Müşteriler İle İletişim				
2	Müşteriler İle İletişim				
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 Şikayetleri				
14	Müşteri Şikayetleri				
15	Yarıyıl Sonu Sınavı				
Genel Yeterlilikler					
1- Müşteriler ile iletişim kurar, 2- Müşterilerin sınıflandırılmasına yardımcı olur, 3- Online tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlar, 4- Geleneksel tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlar, 5- Müşteri randevu ve kabul programı yapmak gibi becerileri kazanır.					
Kaynaklar					
Odabaşı, Y. (2010). <i>Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi</i> . Sistem Yayıncılık. Aktepe, C., Baş, M., Tolon, M. (2009). <i>Müşteri İlişkileri Yönetimi</i> , Seçkin Yayıncılık.					
Değerlendirme Sistemi					
Ara Sınav	: % 40				
Final	: % 60				
Bütünleme	:				

PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI İLE DERS ÖĞRENİM KAZANIMLARI İLİŞKİSİ TABLOSU															
	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13	PÇ14	PÇ15
ÖK1	3	3	4	3	3	1	4	3	1	1	1	3	3	2	1
ÖK2	3	3	4	3	3	1	4	3	1	1	1	3	3	2	1
ÖK3	3	3	4	3	3	1	4	3	1	1	1	3	3	2	1
ÖK4	3	3	4	3	3	1	4	3	1	1	1	3	3	2	1
ÖK5	3	3	4	3	3	1	4	3	1	1	1	3	3	2	1
ÖK: Öğrenme Kazanımları 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	3	3	4	3	3	1	4	3	1	1	1	3	3	2	1