

Dersin Tanımı					
Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
BANKA VE SİGORTACILIKTA MÜŞT. İLİŞ. YÖNETİMİ	BAN3256420	Bahar Dönemi	3+0	3	5
<b>Ön Koşul Dersleri</b>					
<b>Önerilen Seçmeli Dersler</b>					
<b>Dersin Dili</b>	Türkçe				
<b>Dersin Seviyesi</b>	Lisans				
<b>Dersin Türü</b>	Programa Bağlı Seçmeli				
<b>Dersin Koordinatörü</b>	Dr.Öğr.Üye. Ali Osman Serdar ÇITAK				
<b>Dersi Verenler</b>	Prof.Dr. Hasan DİNÇER				
<b>Dersin Yardımcıları</b>					
<b>Dersin Amacı</b>	Banka ve sigorta şirketlerinde müşteri ilişkileri yönetimini açıklamaktır.				
<b>Dersin İçeriği</b>	Bu ders; Finans sektöründe müşteri ilişkilerine giriş,Bankacılık ve sigortacılık sektöründe müşteri kavramı,Müşteri öğrenme kavramı ve eğrisi,Müşteri memnuniyeti yönetimi,Müşteri ilişkileri yönetimi,Müşteri ilişkileri yönetiminin ekonomik analizi ve değeri,Müşteri ilişkileri yönetimi ile müşteri memnuniyeti arasındaki ilişki,Müşteri ilişkileri yönetiminin pazarlama stratejilerinde kullanımı,Müşteri ilişkilerinde enformasyon tekniklerinin yeri ve önemi,Müşteri ilişkilerinde bilişim teknolojisinin yeri,Elektronik bankacılık ve müşteri ilişkileri,Elektronik Sigortacılık ve müşteri ilişkileri,Müşteri karlılığı göstergeleri ve matrisi,Müşteri sadakat programları ve sürdürme teknikleri; konularını içermektedir.				
<b>Dersin Öğrenme Çıktıları</b>	<b>Öğretim Yöntemleri</b>	<b>Ölçme Yöntemleri</b>			
1. Müşteri ilişkilerinin temel kavramlarını açıklayabilecektir.	1, 2, 3, 4	A, B, C			
1.1. Temel kavramları tanımlar.	1, 2, 3, 4	A, B, C			
1.2 Bu kavramları gerçek hayatla ilişkilendirir.	1, 2, 3, 4	A, B, C			
2. Banka ve sigorta şirketlerinde müşteri ilişkileri yönetim süreçlerini tanıyabilecektir	1, 2, 3, 4	A, B, C			
2.1 Müşteri ilişkileri yönetiminin önemini açıklar.	1, 2, 3, 4	A, B, C			
2.2 İletişim sürecini açıklar.	1, 2, 3, 4	A, B, C			
3. Müşteri ilişkileri yönetiminde stratejiler geliştirebilecektir.	1, 2, 3, 4	A, B, C			
3.1 Süreçleri planlar.	1, 2, 3, 4	A, B, C			
3.2 Farklı yaklaşımlar üretir.	1, 2, 3, 4	A, B, C			
4. Müşteri sorunları karşısında çözüm stratejileri üretebilecektir.	1, 2, 3, 4	A, B, C			
4.1 Olası sorunları belirler.	1, 2, 3, 4	A, B, C			
4.2 Stratejileri geliştirir.	1, 2, 3, 4	A, B, C			
<b>Öğretim Yöntemleri</b>	1: Anlatım, 2: Soru - Cevap, 3: Tartışma, 4: Alıştırma ve Uygulama				
<b>Ölçme Yöntemleri</b>	A: Yazılı sınav, B: Sözlü Sınav, C: Ödev				
<b>Ders Akışı</b>					
<b>Sıra</b>	<b>Konular</b>	<b>Ön Hazırlık</b>			
1	Finans sektöründe müşteri ilişkilerine giriş				
2	Bankacılık ve sigortacılık sektöründe müşteri kavramı				
3	Müşteri öğrenme kavramı ve eğrisi				
4	Müşteri memnuniyeti yönetimi				
5	Müşteri ilişkileri yönetimi				
6	Müşteri ilişkileri yönetiminin ekonomik analizi ve değeri				
7	Müşteri ilişkileri yönetimi ile müşteri memnuniyeti arasındaki ilişki				
8	Müşteri ilişkileri yönetiminin pazarlama stratejilerinde kullanımı				
9	Müşteri ilişkilerinde enformasyon tekniklerinin yeri ve önemi				
10	Müşteri ilişkilerinde bilişim teknolojisinin yeri				
11	Elektronik bankacılık ve müşteri ilişkileri				
12	Elektronik Sigortacılık ve müşteri ilişkileri				
13	Müşteri karlılığı göstergeleri ve matrisi				
14	Müşteri sadakat programları ve sürdürme teknikleri				
<b>Kaynaklar</b>					
Ders notları					
Bakırtaş, Hülya. Müşteri İlişkileri Yönetimi, Bursa:Ekin Yayınevi, 2013.Odabaşı, Yavuz. Satış ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri, İstanbul:Der Yayınları, 1997					