

## İletişim Fakültesi / Halkla İlişkiler ve Reklamcılık Programı (İngilizce)

2023 - 2024 Eğitim Öğretim Yılı

## MÜŞTERİ DENEYİMİ YÖNETİMİ

## Syllabus

Dersin Tanımı					
Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
MÜŞTERİ DENEYİMİ YÖNETİMİ	PR4112037	Güz Dönemi	2+1	2,5	5
Ön Koşul Dersleri					
Önerilen Seçmeli Dersler	Tüketici Davranışları,Müşteri İlişkileri Yönetimi				
Dersin Dili	İngilizce				
Dersin Seviyesi	Lisans				
Dersin Türü	Programa Bağlı Seçmeli				
Dersin Koordinatörü	Prof.Dr. Ayşen AKYÜZ				
Dersi Verenler	Prof.Dr. Ayşen AKYÜZ				
Dersin Yardımcıları					
Dersin Amacı	Bu ders, Müşteri Deneyimi Yönetiminin çağdaş pazarlama teorisi ve uygulaması için önemini tanıtır ve detaylandırır. Öğrenciler, müşteri deneyimi yönetiminin stratejilerini ve kavramlarını keşfedecekler ve müşteri temas noktalarının tamamı olan müşteri yolculuğu boyunca nasıl çekici deneyimler yaratacaklarını öğreneceklerdir.				
Dersin İçeriği	Bu ders; Müşteri Deneyimi Yönetimine Giriş,Müşteri Yolculuğu,Müşteri memnuniyeti ve müşteri temas noktası kalitesi,Müşteri yolculuğunda müşterinin, çalışan ve teknolojinin rolü,Müşteri Yolculuğu Haritalama,Çatışmaları yönetmek,Müşteri İlişkileri Yönetimi ,Grup ödevleri, sunumlar, tartışmalar,Grup ödevleri, sunumlar, tartışmalar ,Grup ödevleri, sunumlar, tartışmalar ,Grup ödevleri, sunumlar ve tartışmalar,Grup ödevleri, sunumlar ve tartışmalar,Grup ödevleri, sunumlar ve tartışmalar ; konularını içermektedir.				
Dersin Öğrenme Kazanımları			Öğretim Yöntemleri	Ölçme Yöntemleri	
Müşteri yolculuğunun önemini kavrar.			16, 5, 9	A, E	
Unutulmaz müşteri deneyimleri yaratmanın önemi ve zorlukları hakkında bir kavrayış kazanabilir.			16, 5, 9	E	
Müşteri deneyimlerinin nasıl değerlendirileceğini ve müşteri deneyimi mükemmelliğinin sürdürülebilir iş gelişimine nasıl katkıda bulunduğunu anlayacaktır.			16, 5, 9	E	
Müşteri deneyimi metot ve yaratıcı araçlarını kavrayacaktır.			16, 5, 9	E	
Müşteri memnuniyetsizliğini memnuniyete çeviren çözümler geliştirebilecektir.			16, 5, 9	E	
Öğretim Yöntemleri	16: Soru - Cevap Tekniği , 5: İşbirlikli Öğrenme Modeli, 9: Anlatım Yöntemi				
Ölçme Yöntemleri	A: Klasik Yazılı Sınav, E: Ödev				
Ders Akışı					
Sıra	Konular		Ön Hazırlık		
1	Müşteri Deneyimi Yönetimine Giriş				
2	Müşteri Yolculuğu		İlgili raporun okunması		
3	Müşteri memnuniyeti ve müşteri temas noktası kalitesi		İlgili raporun okunması		
4	Müşteri yolculuğunda müşterinin, çalışan ve teknolojinin rolü		İlgili makalenin okunması		
5	Müşteri Yolculuğu Haritalama		İlgili raporun okunması		
6	Çatışmaları yönetmek		İlgili makalenin okunması		
7	Müşteri İlişkileri Yönetimi		İlgili makalenin okunması		
8	Grup ödevleri, sunumlar, tartışmalar				
9	Grup ödevleri, sunumlar, tartışmalar				
10	Grup ödevleri, sunumlar, tartışmalar				
11	Grup ödevleri, sunumlar ve tartışmalar				
12	Grup ödevleri, sunumlar ve tartışmalar				
13	Grup ödevleri, sunumlar ve tartışmalar				
14	Grup ödevleri, sunumlar ve tartışmalar				
Değerlendirme Yöntemleri			Sınava Katkısı		
Ara Sınav			40		
Genel Sınav			60		

## Kaynaklar

Ders kitabı gerekmez. Ders öncesinde ve sırasında gerekli okumalar yapılacaktır.Makaleler, marka raporları