

Dersin Tanımı					
Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE SATIŞ YÖNETİMİ	ECH2216210	Bahar Dönemi	2+0	2	6
Ön Koşul Dersleri					
Önerilen Seçmeli Dersler					
Dersin Dili	Türkçe				
Dersin Seviyesi	Ön Lisans				
Dersin Türü	Zorunlu				
Dersin Koordinatörü	Dr.Öğr.Üye. Derya TUĞLU				
Dersi Verenler	Öğr.Gör. İlknur FİL				
Dersin Yardımcıları					
Dersin Amacı	Bu dersin amacı, müşteri ilişkileri ve satış yönetimine girişi anlatmak ve öğrencilerin temel düzeyde bilgi sahibi olmalarını sağlamaktır.				
Dersin İçeriği	Bu ders; Tüketici davranışları-I,Tüketici davranışları-II,Müşteri ilişkileri yönetimine giriş,Müşteri ilişkileri yönetiminin unsurları,Müşteri ilişkileri yönetiminin aşamaları,Müşteri tutma modeli,Müşteri sadakati,Müşterilerle iletişim,Sağlık sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi,Satış yönetimi-I,Satış yönetimi-II,Satış teknikleri-I,Satış teknikleri-II,Satış Ekibinin Motivasyonu ve Performans Değerlendirmesi; konularını içermektedir.				
Dersin Öğrenme Kazanımları				Öğretim Yöntemleri	Ölçme Yöntemleri
2.İletişim ve müşteri ilişkileri yönetiminin işletmeler için önemini açıklar.				16, 9	A, C
1. Müşteri ilişkileri yönetimi sürecini anlatır.				16, 9	A, C
Öğretim Yöntemleri	16: Soru - Cevap Tekniği , 9: Anlatım Yöntemi				
Ölçme Yöntemleri	A: Klasik Yazılı Sınav, C: Çoktan Seçmeli Sınav				
Ders Akışı					
Sıra	Konular	Ön Hazırlık			
1	Tüketici davranışları-I				
2	Tüketici davranışları-II				
3	Müşteri ilişkileri yönetimine giriş				
4	Müşteri ilişkileri yönetiminin unsurları				
5	Müşteri ilişkileri yönetiminin aşamaları				
6	Müşteri tutma modeli				
7	Müşteri sadakati				
8	Müşterilerle iletişim				
9	Sağlık sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi				
10	Satış yönetimi-I				
11	Satış yönetimi-II				
12	Satış teknikleri-I				
13	Satış teknikleri-II				
14	Satış Ekibinin Motivasyonu ve Performans Değerlendirmesi				
Değerlendirme Yöntemleri		Sınav Katkısı			
Ara Sınav		40			
Genel Sınav		60			

Kaynaklar
Barutçugil, İ. (2009). Müşteri ilişkileri ve satış yönetimi. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.Bozgeyik, A. (2005). Müşteri ilişkileri yönetimi. İstanbul: Hayat Yayıncılık.