

**Meslek Yüksekokulu / Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programı**  
**2019 - 2020 Eğitim Öğretim Yılı**  
**MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ**  
**Ders Tasarımı (Syllabus)**

<b>Dersin Tanımı</b>					
<b>Adı</b>	<b>Kodu</b>	<b>Yarıyıl</b>	<b>T+U Saat</b>	<b>Kredi</b>	<b>AKTS</b>
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	HBY1260580	Bahar Dönemi	2+0	2	4
<b>Ön Koşul Dersleri</b>					
<b>Önerilen Seçmeli Dersler</b>					
<b>Dersin Dili</b>	Türkçe				
<b>Dersin Seviyesi</b>	Ön Lisans				
<b>Dersin Türü</b>	Programa Bağlı Seçmeli				
<b>Dersin Koordinatörü</b>	Öğr.Gör. Beyza Nur KALAYCI				
<b>Dersi Verenler</b>	Öğr.Gör. Mahmut Selami AKIN				
<b>Dersin Yardımcıları</b>					
<b>Dersin Amacı</b>	Günümüzde, tüm pazarlarda rekabetin artmakta, ürünlerin pazara girme süreleri kısaltmakta ve müşteriler değişmektedir. Böyle bir ortamda müşteriye daha etkin ulaşmak, müşterinin isteklerini anlayarak ürün ve hizmetleri bu yönde şekillendirmek büyük önem taşımaktadır. Bu bağlamda, bu derste müşteri ilişkileri ile ilgili öğrencilerin öğrenmesi gereken teoriler üzerinde yoğunlaşılacak, CRM teknikleri anlatılacak ve sektördeki uygulamalar tartışılacaktır.				
<b>Dersin İçeriği</b>	Bu ders; Müşteri İlişkileri Yönetimi Kavramı ve İçeriği, Müşteri İlişkileri Yönetimi Gelişim Süreci Ve Aşamaları ,Müşteri İlişkilerinin Yönetimi Ve Müşteriler ( Bağlılık-Sadakat-Memnuniyet) ,Müşteri İlişkileri Yönetiminde Kalite,Müşterilerle İletişim,Müşterilere Göre Organizasyon (Müşteri Odaklı Yapılanma),Müşterilere Göre Pazarlama,Müşteri İlişkileri Eğitimi,Müşterilerle bire bir pazarlama,Örgütsel Değişim, Müşteri Odaklı Örgüt Kültürü ve Vizyon,Segment Yönetimi,Kampanya Yönetimi ve İlişki Modelleri,Müşteri İlişkilerinde Yeni Gelişmeler Ve Crm Teknolojileri,Crm Projeleri Ve Sektör Uygulamalarında Crm; konularını içermektedir.				
<b>Dersin Öğrenme Çıktıları</b>			<b>Öğretim Yöntemleri</b>	<b>Ölçme Yöntemleri</b>	
5.Pazarlama kavramına hakim olacaktır.			1, 12	A	
4.Kurumlar için CRM'in önemini kavrayabilecektir.			1, 15	A	
3.CRM kavramını öğrenecektir.			1	A, C	
2.Ürün ve hizmetleri müşterinin istekleri yönünde şekillendirebilecektir.			1, 12, 15, 2	A	
1.Müşterinin isteklerini anlayabilecektir.			1, 12, 15	A, C	
6. Birebir pazarlama ve müşteri ilişkilerindeki önemini öğrenecektir.			1	A	
<b>Öğretim Yöntemleri</b>	1: Anlatım, 12: Örnek Olay, 15: Problem Çözme, 2: Soru - Cevap				
<b>Ölçme Yöntemleri</b>	A: Yazılı sınav, C: Ödev				
<b>Ders Akışı</b>					
<b>Sıra</b>	<b>Konular</b>	<b>Ön Hazırlık</b>			
1	Müşteri İlişkileri Yönetimi Kavramı ve İçeriği				
2	Müşteri İlişkileri Yönetimi Gelişim Süreci Ve Aşamaları				
3	Müşteri İlişkilerinin Yönetimi Ve Müşteriler ( Bağlılık-Sadakat-Memnuniyet)				
4	Müşteri İlişkileri Yönetiminde Kalite				
5	Müşterilerle İletişim				
6	Müşterilere Göre Organizasyon (Müşteri Odaklı Yapılanma)				
7	Müşterilere Göre Pazarlama				
8	Müşteri İlişkileri Eğitimi				
9	Müşterilerle bire bir pazarlama				
10	Örgütsel Değişim, Müşteri Odaklı Örgüt Kültürü ve Vizyon				
11	Segment Yönetimi				
12	Kampanya Yönetimi ve İlişki Modelleri				
13	Müşteri İlişkilerinde Yeni Gelişmeler Ve Crm Teknolojileri				
14	Crm Projeleri Ve Sektör Uygulamalarında Crm				
<b>Kaynaklar</b>					
Müşteri İlişkileri Yönetimi - Prof. Dr. Yavuz Odabaşı Strateji ve Bire Bir Pazarlama CRM - Arman Kırım Müşteri İlişkileri Yönetimi - Abdullah Bozgeyik - Hayat Yayıncılık Müşteri İlişkileri Yönetimi - Selda B. Alagöz, Mehmet Alagöz, Mehmet İnce ve Ercan Oktay Atlas Kitabevi Müşteri İlişkileri Eğitimi - Doç. Dr. Erdoğan Taşkın - Papatya Yayıncılık					