

Dersin Tanımı					
Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	TTP2126520	Güz Dönemi	2+0	2	4
Ön Koşul Dersleri					
Önerilen Seçmeli Dersler					
Dersin Dili	Türkçe				
Dersin Seviyesi	Ön Lisans				
Dersin Türü	Zorunlu				
Dersin Koordinatörü	Öğr.Gör. Derya TUĞLU				
Dersi Verenler	Öğr.Gör. Gülgün GÜNAYDIN				
Dersin Yardımcıları					
Dersin Amacı	Müşteri İlişkileri Yönetimi konusunda genel bilgiler vermek.				
Dersin İçeriği	Bu ders; 1. Hafta Müşteri Odaklılık: Üretim Anlayışından Müşteri Anlayışına Dönüşüm,2. Hafta Kişisel Satış Kavramı ve İlişkisel Pazarlama,3. Hafta Kişisel Satış,4. Hafta Kişisel Satış,5. Hafta Müşteri Odaklı Örgütsel Kültür,6. Hafta Vize (Ara Sınav),7. Hafta Müşteri Memnuniyeti ve Sadakati,8. Hafta Müşterilerle İletişim,9. Hafta Müşteri Odaklı Ölçüm Yöntemleri,10. Hafta Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları,11. Hafta Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları,12. Hafta Müşteri Odaklı Performans Yönetimi,13. Hafta Genel Tekrar,14. Hafta Final Sınavı; konularını içermektedir.				
Dersin Öğrenme Çıktıları				Öğretim Yöntemleri	Ölçme Yöntemleri
1.Müşteri İlişkileri Yönetimi konusunda genel kavramları açıklayabilecektir				1, 10, 2, 3	A
2.Müşteri İlişkileri Yönetiminin İlaç Sektöründeki önemini özetleyebilecektir.				1, 10, 3	A
Öğretim Yöntemleri	1: Anlatım, 10: Beyin Fırtınası, 2: Soru - Cevap, 3: Tartışma				
Ölçme Yöntemleri	A: Yazılı sınav				
Ders Akışı					
Sıra	Konular	Ön Hazırlık			
1	1. Hafta Müşteri Odaklılık: Üretim Anlayışından Müşteri Anlayışına Dönüşüm				
2	2. Hafta Kişisel Satış Kavramı ve İlişkisel Pazarlama				
3	3. Hafta Kişisel Satış				
4	4. Hafta Kişisel Satış				
5	5. Hafta Müşteri Odaklı Örgütsel Kültür				
6	6. Hafta Vize (Ara Sınav)				
7	7. Hafta Müşteri Memnuniyeti ve Sadakati				
8	8. Hafta Müşterilerle İletişim				
9	9. Hafta Müşteri Odaklı Ölçüm Yöntemleri				
10	10. Hafta Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları				
11	11. Hafta Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları				
12	12. Hafta Müşteri Odaklı Performans Yönetimi				
13	13. Hafta Genel Tekrar				
14	14. Hafta Final Sınavı				
Kaynaklar					
Öğretim görevlisinin ders notlarıStrateji ve Birebir Pazarlama (CRM), Arman Kırım Müşteri İlişkileri Yönetimi, Yavuz Odabaşı					