

İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi / Lojistik Yönetimi Programı
2020 - 2021 Eğitim Öğretim Yılı
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ
Ders Tasarımı (Syllabus)

Dersin Tanımı					
Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	ULY3157350	Güz Dönemi	3+0	3	5
Ön Koşul Dersleri					
Önerilen Seçmeli Dersler					
Dersin Dili	Türkçe				
Dersin Seviyesi	Lisans				
Dersin Türü	Programa Bağlı Seçmeli				
Dersin Koordinatörü	Dr.Öğr.Üye. Muhsin Fuat BAYIK				
Dersi Verenler	Öğr.Gör. Fatma Betül ORTAKÖY				
Dersin Yardımcıları					
Dersin Amacı	Müşteri ilişkileri faaliyetlerin geliştirmek ve müşteri ilişkileri yönetiminin boyutlarını değerlendirmektir.				
Dersin İçeriği	Bu ders; Müşteri İlişkileri Kavramı ve Özellikleri,Müşteri Tatmini ve Hasta Sadakati Yaratma,Müşteri İlişkileri ve İlişkisel Pazarlama,Satış ve Pazarlamada Toplam Kalite Yönetimi,Değer Yaratma,Müşteri Yaşam Boyu Değeri,Müşteri Hizmet Kalitesi,Müşteri Tutma Modeli,Müşteri Tutma Programlarının Geliştirilmesi,Müşteri Şikayetlerini Ele Alma,Müşteri İlişkilerinin Ölçülmesi,Müşteri Odaklı Kültürün Yayılması,Kültür Değişimindeki Engeller,Müşteri Odaklı Değişim Yönetimi; konularını içermektedir.				
Dersin Öğrenme Çıktıları	Öğretim Yöntemleri	Ölçme Yöntemleri			
1. Müşteri ilişkileri faaliyetlerini geliştirme yöntemlerini gerçekleştirebilecektir.					
1.1. Müşteri ilişkileri kavram ve özelliklerini açıklar.	1, 12, 2	A			
1.2. Müşteri sadakati yaratma faaliyetlerini uygular.	1, 12, 2	A			
1.3. Müşteri tatmini oluşturma yöntemlerini örnekler.	1, 12, 2	A			
2. Müşteri kazanma ve tutma faaliyetlerini değerlendirebilecektir.	1, 12, 2	A			
2.1. Müşteri tutma modelini tanımlar.	1, 12, 2	A			
2.2. Müşteri tutma programlarını geliştirir.	1, 12, 15, 18, 2	A			
2.3. Müşteri şikayetlerini örnekler	1, 10, 12, 14, 15, 18, 2	A			
2.3. Müşteri şikayetlerini örnekler	1, 12, 14	A			
Öğretim Yöntemleri	1: Anlatım, 10: Beyin Fırtınası, 12: Örnek Olay, 14: Bireysel Çalışma, 15: Problem Çözme, 18: Vaka Çalışması, 2: Soru - Cevap				
Ölçme Yöntemleri	A: Yazılı sınav				
Ders Akışı					
Sıra	Konular	Ön Hazırlık			
1	Müşteri İlişkileri Kavramı ve Özellikleri				
2	Müşteri Tatmini ve Hasta Sadakati Yaratma				
3	Müşteri İlişkileri ve İlişkisel Pazarlama				
4	Satış ve Pazarlamada Toplam Kalite Yönetimi				
5	Değer Yaratma				
6	Müşteri Yaşam Boyu Değeri				
7	Müşteri Hizmet Kalitesi				
8	Müşteri Tutma Modeli				
9	Müşteri Tutma Programlarının Geliştirilmesi				
10	Müşteri Şikayetlerini Ele Alma				
11	Müşteri İlişkilerinin Ölçülmesi				
12	Müşteri Odaklı Kültürün Yayılması				
13	Kültür Değişimindeki Engeller				
14	Müşteri Odaklı Değişim Yönetimi				
Kaynaklar					
Öğretim üyesine ait ders notları Don Peppers, Martha Rogers, Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM), Optimist Yayınları, İstanbul, 2013 Odabaşı Y. Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2010.					