

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

2023 - 2024 Eğitim Öğretim Yılı

## MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

## Syllabus

Dersin Tanımı					
Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	PR2273470	Bahar Dönemi	3+0	3	5
Ön Koşul Dersleri					
Önerilen Seçmeli Dersler					
Dersin Dili	İngilizce				
Dersin Seviyesi	Lisans				
Dersin Türü	Programa Bağlı Seçmeli				
Dersin Koordinatörü	Dr.Öğr.Üye. Şifa ELCİL				
Dersi Verenler	Dr.Öğr.Üye. Gabriela Oana OLARU				
Dersin Yardımcıları	Dr. Gabriela Oana Olaru				
Dersin Amacı	Müşteri ilişkileri faaliyetlerin geliştirmek ve müşteri ilişkileri yönetiminin boyutlarını değerlendirmektir.Dersin %70'ine devam zorunluluğu vardır.				
Dersin İçeriği	Bu ders; Derse giriş ve ders müfredatının paylaşılması,CRM'e Giriş,İlişkiyi Anlamak,CRM Projelerinin Planlanması ve Uygulanması,Müşteri Portföy Yönetimi,Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Müşteri Deneyimi,Müşteriler için Değer Yaratmak,Müşteri Yaşam Döngüsünün Yönetilmesi - Satın Alma,CRM Performansı için Ağları Yönetmek,CRM için Bilgi Teknolojisi,Pazarlama Otomasyonu,CRM Vaka Sunumları,CRM Vaka Sunumları,CRM Vaka Sunumları.; konularını içermektedir.				
Dersin Öğrenme Kazanımları			Öğretim Yöntemleri	Ölçme Yöntemleri	
Bu dersin sonunda öğrenci;			16, 9	A, E	
3.Müşteri sadakatini sağlamaya yönelik faaliyetleri uygular.			13, 16, 9	A, E	
4.Müşteri tatmini oluşturma yöntemlerini örnekler.			13, 16, 9	A, E	
5.Müşteri kazanma ve tutma faaliyetlerini değerlendirir.			13, 16, 9	A, E	
1. Müşteri ilişkileri faaliyetlerinde farklı yöntemleri uygulayabilecektir			13, 16, 9	A, E	
2. Müşteri ilişkileri kavramını ve özelliklerini açıklayabilecektir.			13, 16, 9	A, E	
Öğretim Yöntemleri	13: Örnek Olay Yöntemi, 16: Soru - Cevap Tekniği , 9: Anlatım Yöntemi				
Ölçme Yöntemleri	A: Klasik Yazılı Sınav, E: Ödev				
Ders Akışı					
Sıra	Konular	Ön Hazırlık			
1	Derse giriş ve ders müfredatının paylaşılması.	Ders notları			
2	CRM'e Giriş.	Ders notları			
3	İlişkiyi Anlamak.	Ders notları			
4	CRM Projelerinin Planlanması ve Uygulanması.	Ders notları			
5	Müşteri Portföy Yönetimi.	Ders notları			
6	Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Müşteri Deneyimi.	Ders notları			
7	Müşteriler için Değer Yaratmak.	Ders notları			
8	Müşteri Yaşam Döngüsünün Yönetilmesi - Satın Alma.	Ders notları			
9	CRM Performansı için Ağları Yönetmek.	Ders notları, ödev			
10	CRM için Bilgi Teknolojisi.	Ders notları, ödev			
11	Pazarlama Otomasyonu.	Ders notları, ödev			
12	CRM Vaka Sunumları.	Ders notları, ödev			
13	CRM Vaka Sunumları.	Ders notları, ödev			
14	CRM Vaka Sunumları.	Araştırma			
Değerlendirme Yöntemleri		Sınava Katkısı			
Ara Sınav		40			
Genel Sınav		60			

## Kaynaklar

Öğretim üyesine ait ders notlarıMüşteri İlişkileri Yönetimi Kavramları ve Teknolojileri (İkinci Baskı), Francis BUTTLE, 2009, Elsevier.