

İletişim Fakültesi / Halkla İlişkiler ve Reklamcılık Programı (İngilizce)

2019 - 2020 Eğitim Öğretim Yılı

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

Ders Tasarımı (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	Öğr.Gör. Sema SEZER				
Dersin Yardımcıları					
Dersin Amacı	Müşteri ilişkileri faaliyetlerin geliştirmek ve müşteri ilişkileri yönetiminin boyutlarını değerlendirmektir.				
Dersin İçeriği	Bu ders; Tanışma, derse genel giriş ve ders izlencesinin paylaşımı „Müşteri, tüketici kimdir, çeşitleri. „Müşteri İlişkileri Yönetimi nasıl ortaya çıktı? Tanım, kapsam,Reklam ajansları ve Müşteri İlişkileri Yönetimi/Ajans yapısı, görev ve sorumluluklar,Müşteri briefi, nasıl brief alınır, stratejik planlama, yaratıcı brief,İş akış Süreçleri ve Müşteri temsilcisinin rolü.,İyi bir müşteri temsilcisinin özellikleri.,Ara sınav,Sunum Teknikleri.,CRM’de Müşteri tatmini ve sadakat.,Müşteriler ile iletişim geliştirme.,Müşteriyi kazanma ve tutma.,Müşteri ilişkilerinin ölçülmesi.,Müşteri ilişkileri Proje-Öğrenci sunumu.; konularını içermektedir.				
Dersin Öğrenme Çıktıları		Öğretim Yöntemleri	Ölçme Yöntemleri		
Bu dersin sonunda öğrenci;		1, 2	A, C		
1. Müşteri ilişkileri faaliyetlerini geliştirme yöntemlerini gerçekleştirebilecektir.		1, 12, 2	A, C		
1.1. Müşteri ilişkileri kavram ve özelliklerini açıklar.		1, 12, 2	A, C		
1.2. Müşteri sadakati yaratma faaliyetlerini uygular.		1, 12, 2	A, C		
1.3. Müşteri tatmini oluşturma yöntemlerini örnekler.		1, 12, 2	A, C		
2. Müşteri kazanma ve tutma faaliyetlerini değerlendirebilecektir.		1, 12, 2	A, C		
2.1. Müşteri tutma modelini tanımlar.		1, 12, 2	A, C		
2.2. Müşteri tutma programını geliştirir.		1, 12, 2	A, C		
2.3. Müşteri şikayetlerini örnekler		1, 12, 15, 2	A, C		
Öğretim Yöntemleri	1: Anlatım, 12: Örnek Olay, 15: Problem Çözme, 2: Soru - Cevap				
Ölçme Yöntemleri	A: Yazılı sınav, C: Ödev				
Ders Akışı					
Sıra	Konular	Ön Hazırlık			
1	Tanışma, derse genel giriş ve ders izlencesinin paylaşımı .				
2	Müşteri, tüketici kimdir, çeşitleri.				
3	Müşteri İlişkileri Yönetimi nasıl ortaya çıktı? Tanım, kapsam				
4	Reklam ajansları ve Müşteri İlişkileri Yönetimi/Ajans yapısı, görev ve sorumluluklar.				
5	Müşteri briefi, nasıl brief alınır, stratejik planlama, yaratıcı brief.				
6	İş akış Süreçleri ve Müşteri temsilcisinin rolü.				
7	İyi bir müşteri temsilcisinin özellikleri.				
8	Ara sınav				
9	Sunum Teknikleri.				
10	CRM’de Müşteri tatmini ve sadakat.				
11	Müşteriler ile iletişim geliştirme.				
12	Müşteriyi kazanma ve tutma.				
13	Müşteri ilişkilerinin ölçülmesi.				
14	Müşteri ilişkileri Proje-Öğrenci sunumu.				
Kaynaklar					
Öğretim üyesine ait ders notlarıDon Peppers, Martha Rogers, Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM), Optimist Yayınları, İstanbul, 2013 Odabaşı Y. Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2010.					