

Dersin Tanımı					
Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
BANKA VE SİGORTACILIKTA MÜŞT. İLİŞ. YÖNETİMİ	BAN3256420	Bahar Dönemi	3+0	3	5
Ön Koşul Dersleri					
Önerilen Seçmeli Dersler					
Dersin Dili	Türkçe				
Dersin Seviyesi	Lisans				
Dersin Türü	Programa Bağlı Seçmeli				
Dersin Koordinatörü	Prof.Dr. Hasan DİNÇER				
Dersi Verenler	Prof.Dr. Hasan DİNÇER				
Dersin Yardımcıları					
Dersin Amacı	Banka ve sigorta şirketlerinde müşteri ilişkileri yönetimini açıklamaktır.				
Dersin İçeriği	Bu ders; Finans sektöründe müşteri ilişkilerine giriş,Bankacılık ve sigortacılık sektöründe müşteri kavramı,Müşteri öğrenme kavramı ve eğrisi,Müşteri memnuniyeti yönetimi,Müşteri ilişkileri yönetimi,Müşteri ilişkileri yönetiminin ekonomik analizi ve değeri,Müşteri ilişkileri yönetimi ile müşteri memnuniyeti arasındaki ilişki,Müşteri ilişkileri yönetiminin pazarlama stratejilerinde kullanımı,Müşteri ilişkilerinde enformasyon tekniklerinin yeri ve önemi,Müşteri ilişkilerinde bilişim teknolojisinin yeri,Elektronik bankacılık ve müşteri ilişkileri,Elektronik Sigortacılık ve müşteri ilişkileri,Müşteri karlılığı göstergeleri ve matrisi,Müşteri sadakat programları ve sürdürme teknikleri; konularını içermektedir.				
Dersin Öğrenme Çıktıları				Öğretim Yöntemleri	Ölçme Yöntemleri
5.Müşteri ilişkilerinde yenilikleri kullanabilecektir.				1, 2, 4	A, C, D
5.1.Müşteri ilişkilerinde yeni ürünleri açıklar.					
5.2.Müşteri ilişkilerinde yeni hizmetleri tanımlar.					
1. Müşteri ilişkilerinin temel kavramlarını açıklayabilecektir.				1, 2, 3, 4	A, B, C
1.1. Temel kavramları tanımlar.					
1.2 Bu kavramları gerçek hayatla ilişkilendirir.					
2. Banka ve sigorta şirketlerinde müşteri ilişkileri yönetim süreçlerini tanıyabilecektir				1, 2, 3, 4	A, B, C
2.1 Müşteri ilişkileri yönetiminin önemini açıklar.					
2.2 İletişim sürecini açıklar.					
3. Müşteri ilişkileri yönetiminde stratejiler geliştirebilecektir.				1, 2, 3, 4	A, B, C
3.1 Süreçleri planlar.					
3.2 Farklı yaklaşımlar üretir.					
4. Müşteri sorunları karşısında çözüm stratejileri üretebilecektir.				1, 2, 3, 4	A, B, C
4.1 Olası sorunları belirler.					
4.2 Stratejiler geliştirir.					
Öğretim Yöntemleri	1: Anlatım, 2: Soru - Cevap, 3: Tartışma, 4: Alistırma ve Uygulama				
Ölçme Yöntemleri	A: Yazılı sınav, B: Sözlü Sınav, C: Ödev, D: Proje / Tasarım				
Ders Akışı					
Sıra	Konular	Ön Hazırlık			
1	Finans sektöründe müşteri ilişkilerine giriş				
2	Bankacılık ve sigortacılık sektöründe müşteri kavramı				
3	Müşteri öğrenme kavramı ve eğrisi				
4	Müşteri memnuniyeti yönetimi				
5	Müşteri ilişkileri yönetimi				
6	Müşteri ilişkileri yönetiminin ekonomik analizi ve değeri				
7	Müşteri ilişkileri yönetimi ile müşteri memnuniyeti arasındaki ilişki				
8	Müşteri ilişkileri yönetiminin pazarlama stratejilerinde kullanımı				
9	Müşteri ilişkilerinde enformasyon tekniklerinin yeri ve önemi				
10	Müşteri ilişkilerinde bilişim teknolojisinin yeri				
11	Elektronik bankacılık ve müşteri ilişkileri				
12	Elektronik Sigortacılık ve müşteri ilişkileri				
13	Müşteri karlılığı göstergeleri ve matrisi				
14	Müşteri sadakat programları ve sürdürme teknikleri				
Değerlendirme Yöntemleri		Sınav Katkısı			
Ara Sınav		40			
Genel Sınav		60			

Kaynaklar

Ders notları
Bakırtaş, Hülya. Müşteri İlişkileri Yönetimi, Bursa:Ekin Yayınevi, 2013.Odabaşı, Yavuz. Satış ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri, İstanbul:Der Yayınları, 1997