

**Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu / Dış Ticaret Programı**  
**2019 - 2020 Eğitim Öğretim Yılı**  
**MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ**  
**Ders Tasarımı (Syllabus)**

<b>Dersin Tanımı</b>					
<b>Adı</b>	<b>Kodu</b>	<b>Yarıyıl</b>	<b>T+U Saat</b>	<b>Kredi</b>	<b>AKTS</b>
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	DŞT2133230	Güz Dönemi	2+0	2	4
<b>Ön Koşul Dersleri</b>					
<b>Önerilen Seçmeli Dersler</b>					
<b>Dersin Dili</b>	Türkçe				
<b>Dersin Seviyesi</b>	Ön Lisans				
<b>Dersin Türü</b>	Programa Bağlı Seçmeli				
<b>Dersin Koordinatörü</b>	Öğr.Gör. Mahmut Selami AKIN				
<b>Dersi Verenler</b>	Öğr.Gör. Mahmut Selami AKIN				
<b>Dersin Yardımcıları</b>					
<b>Dersin Amacı</b>	Müşteri ilişkilerinin genel manada nasıl daha verimli yönetileceğinin idrak edilmesi amaçlanmaktadır.				
<b>Dersin İçeriği</b>	Bu ders; Modern ekonomi ve müşteri ilişkileri yönetimi,Kişisel Satış Kavramı ve İlişkisel Pazarlama,Kişisel Satış,Kişisel Satış,Müşteri hizmetleri,Müşteri Değeri,Müşteri Tatmini ve Sadakati,Müşterilerle İletişim,Müşteri Odaklı Ölçüm Yöntemleri,Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları,Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları,Müşteri Odaklı Performans Yönetimi,Genel Tekrar,Genel Tekrar 2; konularını içermektedir.				
<b>Dersin Öğrenme Çıktıları</b>	<b>Öğretim Yöntemleri</b>	<b>Ölçme Yöntemleri</b>			
1. Tüketici davranışının nasıl gerçekleştiğinin genel olarak kavranması.	1, 18	A			
2. Müşteri ilişkilerini etkileyen faktörlerin tanımlanması.	1	A, C			
3. Müşteri değerinin ne olduğunun kavranması.	1	A			
4. Müşteri ilişkilerinin nasıl yönetileceğine dair bilgi edinilmesi.	1	A			
<b>Öğretim Yöntemleri</b>	1: Anlatım, 18: Vaka Çalışması				
<b>Ölçme Yöntemleri</b>	A: Yazılı sınav, C: Ödev				
<b>Ders Akışı</b>					
<b>Sıra</b>	<b>Konular</b>	<b>Ön Hazırlık</b>			
1	Modern ekonomi ve müşteri ilişkileri yönetimi				
2	Kişisel Satış Kavramı ve İlişkisel Pazarlama				
3	Kişisel Satış				
4	Kişisel Satış				
5	Müşteri hizmetleri				
6	Müşteri Değeri				
7	Müşteri Tatmini ve Sadakati				
8	Müşterilerle İletişim				
9	Müşteri Odaklı Ölçüm Yöntemleri				
10	Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları				
11	Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları				
12	Müşteri Odaklı Performans Yönetimi				
13	Genel Tekrar				
14	Genel Tekrar 2				
<b>Kaynaklar</b>					
Arman Kırım, Strateji ve Bire-Bir Pazarlama (CRM) Yavuz Odabaşı, Müşteri İlişkileri Yönetimi					