

Dersin Tanımı					
Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	LJK2133230	Güz Dönemi	2+0	2	4
Ön Koşul Dersleri					
Önerilen Seçmeli Dersler					
Dersin Dili	Türkçe				
Dersin Seviyesi	Ön Lisans				
Dersin Türü	Programa Bağlı Seçmeli				
Dersin Koordinatörü	Dr.Öğr.Üye. Mahmut Selami AKIN				
Dersi Verenler	Dr.Öğr.Üye. Mahmut Selami AKIN				
Dersin Yardımcıları					
Dersin Amacı	Müşteri ilişkilerinin genel manada nasıl daha verimli yöneteceğinin idrak edilmesi amaçlanmaktadır.				
Dersin İçeriği	Bu ders; Yeni ekonomi çağı, Yeni ekonomi ve müşteri ilişkileri yönetimi, Müşteri değeri ve stratejileri, Müşteri hizmetleri sisteminin tasarımı, Müşteri hizmetleri kültürü ve standartları, Öğrenci sunumları I, Müşterilerle iletişim, etkin dinleme ve empati, Müşteri hizmetlerinde teknoloji, Müşteri hizmetlerinde sorun çözme, Müşteri hizmet deneyimi, Müşteri hizmet çalışanlarının yönetimi, Müşteri hizmetlerini değerlendirme, Öğrenci sunumları II, Öğrenci sunumları III; konularını içermektedir.				
Dersin Öğrenme Kazanımları	Öğretim Yöntemleri		Ölçme Yöntemleri		
1. Tüketici, müşteri, hedef kitle kavramları arasındaki farkların anlaşılacaktır.	10, 13, 16, 9		A		
1.1. Tüketici kavramı tanımlanır.					
1.2. Müşteri kavramı tanımlanır.					
1.3. Hedef kitle kavramı tanımlanır.					
2. Yeni ekonomide müşteri ilişkilerinin rolünün idrak edilebilecektir.	10, 16, 9		A		
2.1. Yeni ekonomi tanımlanır.					
2.2. Yeni ekonomide trendler anlatılır.					
2.3. Müşteri ilişkileri yönetiminin fonksiyonları tanımlanır.					
3. Müşteri değerinin ne olduğunun kavranabilecektir.	10, 13, 16, 9		A		
3.1. Müşteri değeri tanımlanır.					
3.2. Müşteri değeri stratejileri anlatılır.					
3.3. Müşteri değeri taktikleri açıklanır.					
4. Müşteri ilişkilerinin yönetilmesinde hangi tekniklerin kullanılabileceğini anlaşılacaktır.	10, 13, 16, 9		A		
4.1. Davranışsal yaklaşım açıklanır.					
4.2. Duygusal yaklaşım açıklanır.					
5. Müşteri sadakatinin nasıl yönetilebileceği anlaşılacaktır.	10, 16, 9		A		
5.1. Müşteri sadakati tanımlanır.					
5.2. Müşteri sadakati belirleme yöntemleri anlatılır.					
Öğretim Yöntemleri	10: Tartışma Yöntemi, 13: Örnek Olay Yöntemi, 16: Soru - Cevap Tekniği , 9: Anlatım Yöntemi				
Ölçme Yöntemleri	A: Klasik Yazılı Sınav				
Ders Akışı					
Sıra	Konular	Ön Hazırlık			
1	Yeni ekonomi çağı				
2	Yeni ekonomi ve müşteri ilişkileri yönetimi				
3	Müşteri değeri ve stratejileri				
4	Müşteri hizmetleri sisteminin tasarımı				
5	Müşteri hizmetleri kültürü ve standartları				
6	Öğrenci sunumları I				
7	Müşterilerle iletişim, etkin dinleme ve empati				
8	Müşteri hizmetlerinde teknoloji				
9	Müşteri hizmetlerinde sorun çözme				
10	Müşteri hizmet deneyimi				
11	Müşteri hizmet çalışanlarının yönetimi				
12	Müşteri hizmetlerini değerlendirme				
13	Öğrenci sunumları II				
14	Öğrenci sunumları III				
Değerlendirme Yöntemleri		Sınava Katkısı			
Ara Sınav		40			
Genel Sınav		60			

Kaynaklar

Müşteri İlişkileri Yönetimi: Temel Kavramlar ve Uygulamalar, Nobel yayıncılık, Doç. Dr. Beyza Gültekin, Dr. Üzeyir Kement. 2018. Kalıcı Başarı İçin Müşteri Hizmetleri, Yavuz Odabaşı, Mediacat Kitapları.