

Dersin Tanımı					
Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	HVY3157350	Güz Dönemi	3+0	3	5
Ön Koşul Dersleri					
Önerilen Seçmeli Dersler	Tüketici Davranışı, Dijital Pazarlama, Marka Yönetimi				
Dersin Dili	Türkçe				
Dersin Seviyesi	Lisans				
Dersin Türü	Programa Bağlı Seçmeli				
Dersin Koordinatörü	Dr.Öğr.Üye. Fatih PINARBAŞI				
Dersi Verenler	Dr.Öğr.Üye. Fatih PINARBAŞI				
Dersin Yardımcıları	Yrd. Doç. Dr. Bilge Karamehmet Altuntaş				
Dersin Amacı	Ders müşteri ilişkileri yönetimi kavramını teorik açıdan incelemeyi ve uygulama açısından örneklerle ilişkilendirerek, bütünlük bir müşteri ilişkileri yönetimi bilgisi aktarmayı amaçlamaktadır.				
Dersin İçeriği	Bu ders; Müşteri İlişkileri Yönetimi kavramına giriş,İlişki Kavramını Anlamak / I,İlişki Kavramını Anlamak / II,Müşteri Yaşam Döngüsünü Yönetmek: Müşteri Kazanımı,Müşteri Yaşam Döngüsünü Yönetmek: Müşteri Elde tutma ve Müşteri Geliştirme / I,Müşteri Yaşam Döngüsünü Yönetmek: Müşteri Elde tutma ve Müşteri Geliştirme / II,Müşteri Portfolyosu Yönetimi,Müşteri Deneyimine Dayalı Değerin Sunulması,Müşteri Deneyimini Yönetmek,Pazarlama Otomasyonu,Satış Gücü Operasyonu,Hizmet Desteği Operasyonu,CRM Uygulamaları / I,CRM Uygulamaları / II; konularını içermektedir.				
Dersin Öğrenme Kazanımları	Öğretim Yöntemleri	Ölçme Yöntemleri			
1. Müşteri ilişkileri faaliyetlerini geliştirme yöntemlerini gerçekleştirebilecektir.	10, 12, 13, 16, 9	A			
1.1. Müşteri ilişkileri kavram ve özelliklerini açıklar.	10, 12, 13, 16, 9	A			
1.2. Müşteri sadakati yaratma faaliyetlerini uygular.	10, 12, 13, 16, 9	A			
1.3. Müşteri tatmini oluşturma yöntemlerini örnekler.	10, 12, 13, 16, 9	A			
2. Müşteri kazanma ve tutma faaliyetlerini değerlendirebilecektir.	10, 12, 13, 16, 9	A			
2.1. Müşteri tutma modelini tanımlar.	10, 12, 13, 16, 9	A			
2.2. Müşteri tutma programlarını geliştirir.	10, 12, 13, 16, 9	A			
2.3. Müşteri şikayetlerini örnekler	10, 12, 13, 16, 9	A			
2.3. Müşteri şikayetlerini örnekler	10, 12, 13, 16, 9	A			
3. Müşteri portfolyosu yönetimini ve müşteri değeri üzerine kurulu değer sunma kavramlarını açıklayabilecektir.	10, 12, 13, 16, 9	A			
3.1. Müşteri portfolyosu kavramını tanımlar ve açıklar.	10, 12, 13, 16, 9	A			
3.2. Müşteri değeri üzerine kurulu değer sunmayı açıklar.	10, 12, 13, 16, 9	A			
4. Müşteri deneyiminin ne olduğunu tanımlayabilecek ve müşteri deneyimini açıklayabilecektir.	10, 12, 13, 16, 9	A			
4.1. Müşteri deneyimi kavramını açıklar.	10, 12, 13, 16, 9	A			
4.2. Müşteri deneyimine dair modelleri açıklar.	10, 12, 13, 16, 9	A			
5. Operasyonel CRM bileşenlerini açıklayabilecektir.	10, 12, 13, 16, 9	A			
5.1. Pazarlama otomasyonunu açıklar.	10, 12, 13, 16, 9	A			
5.2. Satış gücü otomasyonunu açıklar.	10, 12, 13, 16, 9	A			
5.3. Hizmet desteği otomasyonunu açıklar.	10, 12, 13, 16, 9	A			
Öğretim Yöntemleri	10: Tartışma Yöntemi, 12: Problem Çözme 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	Müşteri İlişkileri Yönetimi kavramına giriş				
2	İlişki Kavramını Anlamak / I				
3	İlişki Kavramını Anlamak / II				
4	Müşteri Yaşam Döngüsünü Yönetmek: Müşteri Kazanımı				
5	Müşteri Yaşam Döngüsünü Yönetmek: Müşteri Elde tutma ve Müşteri Geliştirme / I				
6	Müşteri Yaşam Döngüsünü Yönetmek: Müşteri Elde tutma ve Müşteri Geliştirme / II				
7	Müşteri Portfolyosu Yönetimi				
8	Müşteri Deneyimine Dayalı Değerin Sunulması				
9	Müşteri Deneyimini Yönetmek				
10	Pazarlama Otomasyonu				
11	Satış Gücü Operasyonu				
12	Hizmet Desteği Operasyonu				
13	CRM Uygulamaları / I				
14	CRM Uygulamaları / II				
Değerlendirme Yöntemleri		Sınava Katkısı			
Ara Sınav		40			
Genel Sınav		60			
Kaynaklar					
1. Customer Relationship Management, Concepts and Technologies, Francis Buttle, Stan Maklan, Routledge Yayınevi, 2019					
2. Don Peppers, Martha Rogers, Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM), Optimist Yayınları, İstanbul, 2013					
3. Odabaşı Y. Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2010.					