

**İletişim Fakültesi / Halkla İlişkiler ve Reklamcılık Programı (İngilizce)****2021 - 2022 Eğitim Öğretim Yılı****MÜŞTERİ DENEYİMİ 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 DENEYİMİ YÖNETİMİ	PR4112037	Güz Dönemi	2+1	2,5	5
<b>Ön Koşul Dersleri</b>					
<b>Önerilen Seçmeli Dersler</b>	Tüketici DavranışlarıMüşteri İlişkileri Yönetimi				
<b>Dersin Dili</b>	İngilizce				
<b>Dersin Seviyesi</b>	Lisans				
<b>Dersin Türü</b>	Programa Bağlı Seçmeli				
<b>Dersin Koordinatörü</b>	Prof.Dr. Ayşen AKYÜZ				
<b>Dersi Verenler</b>	Prof.Dr. Ayşen AKYÜZ				
<b>Dersin Yardımcıları</b>					
<b>Dersin Amacı</b>	Bu ders, Müşteri Deneyimi Yönetiminin çağdaş pazarlama teorisi ve uygulaması için önemini tanıtır ve detaylandırır. Öğrenciler, müşteri deneyimi yönetiminin stratejilerini ve kavramlarını keşfedecekler ve müşteri temas noktalarının tamamı olan müşteri yolculuğu boyunca nasıl çekici deneyimler yaratacaklarını öğreneceklerdir.				
<b>Dersin İçeriği</b>	Bu ders; Müşteri Deneyimi Yönetimine Giriş,Müşteri Yolculuğu,Müşteri memnuniyeti ve müşteri temas noktası kalitesi,Müşteri yolculuğunda müşterinin, çalışanın ve teknolojinin rolü,Müşteri Yolculuğu Haritalama,Çatışmaları yönetmek,Müşteri İlişkileri Yönetimi ,Grup ödevleri, sunumlar, tartışmalar; konularını içermektedir.				
<b>Dersin Öğrenme Çıktıları</b>		<b>Öğretim Yöntemleri</b>	<b>Ölçme Yöntemleri</b>		
Öğrenci, unutulmaz müşteri deneyimleri yaratmanın önemi ve zorlukları hakkında bir kavrayış kazanabilir.		2, 8	C		
Öğrenci, müşteri deneyimlerinin nasıl değerlendirileceğini ve müşteri deneyimi mükemmelliğinin sürdürülebilir iş gelişimine nasıl katkıda bulunduğunu anlayacaktır.		2, 8	C		
Öğrenci müşteri deneyimi metot ve yaratıcı araçlarını kavrayacaktır.		2, 8	C		
Öğrenci, müşteri memnuniyetsizliğini memnuniyete çeviren çözümler geliştirebilecektir.		2, 8	C		
<b>Öğretim Yöntemleri</b>	2: Soru - Cevap, 8: Grup Çalışması				
<b>Ölçme Yöntemleri</b>	C: Ödev				
<b>Ders Akışı</b>					
<b>Sıra</b>	<b>Konular</b>	<b>Ön Hazırlık</b>			
1	Müşteri Deneyimi Yönetimine Giriş				
2	Müşteri Yolculuğu				
3	Müşteri memnuniyeti ve müşteri temas noktası kalitesi				
4	Müşteri yolculuğunda müşterinin, çalışanın ve teknolojinin rolü				
5	Müşteri Yolculuğu Haritalama				
6	Çatışmaları yönetmek				
7	Müşteri İlişkileri Yönetimi				
8	Grup ödevleri, sunumlar, tartışmalar				
<b>Kaynaklar</b>					
Ders kitabı gerekmez. Ders öncesinde ve sırasında gerekli okumalar yapılacaktır.					