



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
BOZDOĞAN MESLEK YÜKSEKOKULU
PAZARLAMA VE REKLAMCILIK BÖLÜMÜ
PAZARLAMA PROGRAMI
DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı	Müşteri İlişkileri Yönetimi								
Ders Kodu	PZL205			Ders Düzeyi		Önlisans			
AKTS Kredi	4	İş Yüğü	100 (Saat)	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı	Günümüzün değişen ve araştırıcı nitelik kazanan müşteri profilini anlamak; bu sayede müşteriye elde tutacak stratejileri geliştirebilecek nitelik kazanmak.								
Özet İçeriği	Değişen müşteri profili ve müşteri ilişki seviyeleri, Müşteri ilişkilerinin sağlaması gereken faydalar, Müşteri ilişkilerini etkileyen unsurlar, CRM'e başlangıç adımları, Başarılı bir CRM projesinin taşıması gereken özellikler								
Staj Durum	Yok								
Öğretim Yöntemleri	Anlatım (Takrir), Tartışma, Bireysel Çalışma								
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)									

Ölçme ve Değerlendirme Araçları

Araç	Adet	Oran (%)
Ara Sınav (Vize)	1	40
Dönem Sonu Sınavı (Final)	1	60

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	Strateji ve Birebir Pazarlama CRM, Arman Kırım, İstanbul: Sistem Yayıncılık
2	Satışta ve Pazarlamada Müşteri ilişkileri Yönetimi, Yavuz Odabaşı, İstanbul: Sistem Yayıncılık, 6. Baskı, 2009

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	İşletmeleri müşteri ilişkilerine zorlayan nedenler- 4P'den 4C'ye geçiş
	Ön Hazırlık	Ders Kitabı
2	Ön Hazırlık	Ders Kitabı
	Teorik	Değişen müşteri profili ve müşteri ilişki seviyeleri
3	Ön Hazırlık	Ders Kitabı
	Teorik	Müşteri ilişkilerinin sağlaması gereken faydalar
4	Ön Hazırlık	Ders Kitabı
	Teorik	Müşteri ilişkilerini etkileyen unsurlar
5	Ön Hazırlık	Ders Kitabı
	Teorik	Müşteriyi tutmada başarının anahtarı ve müşteriyi tutma modeli
6	Ön Hazırlık	Ders Kitabı
	Teorik	CRM (Customer Relationship Management) nedir? CRM'de kavramlar
7	Ön Hazırlık	Ders Kitabı
	Ön Hazırlık	Ders Kitabı
8	Ön Hazırlık	Ders Kitabı
	Ara Sınav (Vize)	Ara sınav
9	Teorik	CRM'e başlangıç adımları
	Ön Hazırlık	Ders Kitabı
10	Ön Hazırlık	Ders Kitabı
	Teorik	CRM'in amaçları, CRM'in evreleri ve pazarlama faaliyetlerine katkıları
11	Ön Hazırlık	Ders Kitabı
	Teorik	CRM'in oluşturduğu fırsatlar, CRM'in yararları
12	Ön Hazırlık	Ders Kitabı
	Teorik	Başarılı bir CRM projesinin taşıması gereken özellikler
13	Ön Hazırlık	Ders Kitabı
	Teorik	CRM ve 5 temel zorluğu, CRM'de yanlış anlaşılmalar
14	Ön Hazırlık	Ders Kitabı
	Teorik	CRM projelerinin başarısız olma nedenleri
15	Ön Hazırlık	Ders Kitabı



16	Ön Hazırlık	Ders Kitabı
	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Yarıyıl Sonu Sınavı
17	Ön Hazırlık	Ders Kitabı
	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Yarıyıl Sonu Sınavı

Dersin Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme Etkinlikleri Çerçevesinde İş Yükü Hesabı (Ortalama Saat)

Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yükü
Kuramsal Ders	14	0	2	28
Ödev	2	7	0	14
Okuma	14	2	0	28
Ara Sınav	1	14	1	15
Dönem Sonu Sınavı	1	14	1	15
Toplam İş Yükü (Saat)				100
Yuvarla [Toplam İş Yükü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				4

*25 saatlik iş yükü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.

Dersin Öğrenme Çıktıları

1	Müşteriyi tanımak.
2	Müşteri randevu ve kabul programı yapmak.
3	Müşteri ile ilişki seviyelerinin belirlenmesine katkı sağlamak.
4	Müşteri ilişkilerini etkileyen unsurları kavramak
5	Müşteri ilişkileri yönetimi projelerinin uygulanmasına katkı sağlamak.

Program Çıktıları (Pazarlama Programı)

1	Teorik alan bilgilerini uygulamada kullanabilme becerisi
2	Gereksinimleri karşılayacak biçimde bir süreci yönetme becerisi
3	Disiplinlerarası da dahil takımlarda çalışma becerisi
4	Mesleki uygulamada problemleri tanımlama ve çözme becerisi
5	Mesleki etik ve sorumluluk bilinci
6	Sektörel sorunlar hakkında bilgi sahibi olabilme becerisi
7	Mesleki yasal mevzuatı anlayabilme ve uygulama becerisi
8	Etkin iletişim kurma becerisi
9	Bilgi ve iletişim teknolojisi araçları ile diğer mesleki araçları ve teknikleri kullanabilme becerisi
10	Mesleki süreçleri planlama ve uygulama becerisi
11	Mesleki özgüven ve girişimcilik becerisi
12	Sosyal kültürel ve toplumsal sorumlulukları kavrama, benimseme ve uygulama becerisi
13	Yaşam boyu öğrenmenin gerekliliği bilinci ve bunu gerçekleştirebilme becerisi
14	Ulusal ve uluslararası çağdaş sorunları takip edebilmek
15	Atatürk İlke ve İnkılaplarına duyarlı olabilme, Türk Dilini doğru kullanabilme, temel resmi yazışmaları yapabilme ve alanı ile ilgili yabancı terimleri anlama becerisine sahip olmak

Program ve Öğrenme Çıktıları İlişkisi 1:Çok Düşük, 2:Düşük, 3:Orta, 4:Yüksek, 5:Çok Yüksek

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4	ÖÇ5
PÇ1	3	4	3	4	3
PÇ2	3	4	4	4	4
PÇ3	1	3	1	1	1
PÇ4	4	4	4	5	5
PÇ5	3	1	3	1	1
PÇ6	1	1	1	1	1
PÇ7	1	1	1	1	1
PÇ8	4	5	4	5	4
PÇ9	1	4	1	3	4
PÇ10	1	4	5	4	4



PÇ11	4	4	3	3	3
PÇ12	3	3	3	3	3
PÇ13	1	1	1	1	1
PÇ14	3	3	3	3	3
PÇ15	1	1	1	1	1

