



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Müşteri İlişkileri Yönetimi							
Ders Kodu		PMP205		Ders Düzeyi		Önlisans			
AKTS Kredi	3	İş Yüğü	75 (Saat)	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Öğrencinin, İşletmenin hedef ve stratejilerine göre müşteriler ile iletişim kurabilmesini ve müşterilerin özelliklerine göre sınıflandırılmasına yardımcı olabildiğini, Online alışveriş sisteminin özelliklerine göre Online tüketici davranışlarını, müşterilerin satın alma yöntem ve sıklıklarına göre de geleneksel tüketici davranışlarını yorumlayabilmesini, randevu alma ve verme kurallarına göre, randevu düzenleyebilmesini ve izleyebilmesini, ağırlama tekniklerine göre müşteriyi ağırlayabilmesini, müşteriyi elde tutma programlarına göre, müşteri değeri yaratmak konusunda ve müşteri memnuniyeti ölçme tekniklerine göre müşteri memnuniyet ölçümüne yardımcı olmayı sağlamaktır.							
Özet İçeriği		Müşteriler ile iletişim kurmak, Müşterilerin sınıflandırılmasına yardımcı olmak, Online tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak, Geleneksel tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak, Randevu düzenlemek ve izlemek, Müşteriyi ağırlamak, Müşteri değeri yaratmak konusunda katkı sağlamak, Müşteri memnuniyetinin ölçümüne katkı sağlamak							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir), Tartışma, Örnek Olay, Bireysel Çalışma							
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)									

Ölçme ve Değerlendirme Araçları

Araç	Adet	Oran (%)
Ara Sınav (Vize)	1	40
Dönem Sonu Sınavı (Final)	1	70

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	Müşteri İlişkileri Yönetimi
---	-----------------------------

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Müşteriler ile iletişim kurmak
2	Teorik	Müşteriler ile iletişim kurmak
3	Teorik	Müşterilerin sınıflandırılmasına yardımcı olmak
4	Teorik	Müşterilerin sınıflandırılmasına yardımcı olmak
5	Teorik	Online tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak
6	Teorik	Geleneksel tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak
7	Teorik	Randevu düzenlemek ve izlemek
8	Teorik	Ara sınav
9	Teorik	Randevu düzenlemek ve izlemek, Müşteriyi ağırlamak
10	Teorik	Müşteri değeri yaratmak konusunda katkı sağlamak
11	Teorik	Müşteri değeri yaratmak konusunda katkı sağlamak
12	Teorik	Müşteri memnuniyetinin ölçümüne katkı sağlamak
13	Teorik	Müşteri memnuniyetinin ölçümüne katkı sağlamak
14	Teorik	Müşteri şikâyetleri yönetimine katkı sağlamak
15	Teorik	Müşteri şikâyetleri yönetimine katkı sağlamak

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

Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yüğü
Kuramsal Ders	14	0	2	28
Bireysel Çalışma	5	5	0	25
Ara Sınav	1	12	1	13



Dönem Sonu Sınavı	1	8	1	9
Toplam İş Yüğü (Saat)				75
Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				3
*25 saatlik iş yüğü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.				

Dersin Öğrenme Çıktıları

1	Müşteriyi tanımak
2	Müşteri randevu ve kabul programı yapmak
3	Müşteri memnuniyetini artırmak
4	Müşteriler ile iletişim kurmak
5	Müşteri ilişkilerini yönetmek

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	5	5	5	5	5
PÇ2	5	5	5	5	5
PÇ3	5	5	5	5	5
PÇ4	5	5	5	5	5

