



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		İlişkisel Pazarlama							
Ders Kodu		PMP215		Ders Düzeyi		Önlisans			
AKTS Kredi	3	İş Yüğü	75 (Saat)	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Öğrencinin, sektör ve pazar özelliklerine göre tüketici ile uzun vadeli ilişkiler kurabilmesi, yeni müşteri elde etmek yanında mevcut müşterileri elde tutabilmesi için müşteri sadakatini kavramasını ve müşteri ilişkilerini daha sağlıklı yönetebilmesini sağlamaktır.							
Özet İçeriğı		Geleneksel Pazarlamadan İlişkisel Pazarlamaya; Müşteriyi tanımak; Müşteri davranış modellerini anlamak; Müşteri ile ilişkilerin gelişimi; Müşteriyi anlama, iletişim kurma; İlişkisel Pazarlama Yönetimi; Müşteri Sadakati; Elektronik Mecralarda İlişkisel Pazarlama ve Müşteri Sadakati İlişkisel Pazarlamanın Geleceğı; İlişkisel Pazarlama Uygulama ve Örnekleri							
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	İlişkisel Pazarlama
---	---------------------

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Geleneksel Pazarlamadan İlişkisel Pazarlamaya
2	Teorik	B2C ve B2B piyasalarda ilişkisel pazarlama
3	Teorik	Müşteriyi tanımak
4	Teorik	Müşteri davranış modellerini anlamak
5	Teorik	Müşteri ile ilişkilerin gelişimi
6	Teorik	Müşteriyi anlama, iletişim kurma
7	Teorik	İlişkisel Pazarlama Yönetimi
8	Teorik	Ara Sınav
9	Teorik	Müşteri Sadakati
10	Teorik	Elektronik Mecralarda İlişkisel Pazarlama ve Müşteri Sadakati
11	Teorik	İlişkisel Pazarlamanın Geleceğı
12	Teorik	İlişkisel Pazarlama Uygulama ve Örnekleri
13	Teorik	İlişkisel Pazarlama Uygulama ve Örnekleri
14	Teorik	İlişkisel Pazarlama Uygulama ve Örnekleri
15	Teorik	Ders hakkında öğrenilenlerin genel tekrarı

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
Ödev	2	2	0	4
Bireysel Çalışma	8	2	0	16
Ara Sınav	1	14	1	15
Dönem Sonu Sınavı	1	11	1	12
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	Müşterileri detaylı bir şekilde tanıma ve tasnif etme
2	Müşteri sadakatini kavrama ve kullanma
3	Elektronik mecralarda ilişkisel pazarlama faaliyetini yürütme ve yönetme
4	Müşteri davranış modellerini anlamak
5	İlişkisel Pazarlama Yönetimini anlamak

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
PÇ1	5	5	5
PÇ2	5	5	5
PÇ3	5	5	5
PÇ4	5	5	5

