



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Müşteri İlişkileri Yönetimi							
Ders Kodu		İYP114		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 olabilmesini, 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)		Öğr. Gör. Burak GÜRSES, Öğr. Gör. Mehmet TAŞDELEN							

Ders Koşulları

Denk Ders	PMP205
-----------	--------

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	Ara Sınav (Vize)	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
16	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Final sınavı

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 (İşletme Yönetimi Programı)

1	İş ve yönetim kademelerinde sorumluluk almak.
2	İşletme yönetimi ile ilgili temel bilgi ve yetenekleri kavrar.
3	Alanı ile ilgili yazışmaları yapmak için bilgisayar bilişim teknolojilerini kullanır.
4	Ticarette kullanılan belgeleri tanır.
5	İşletme yönetimi fonksiyonlarını açıklar ve sorumluluk alır.
6	İşletmelerin değişen çalışma şartlarına ve takım çalışmasına uyum sağlama becerisini kazanır.
7	Makro ve mikro boyutta ekonomi bilgisine sahip olur.
8	İş yaşamında ve iş ilişkilerinde meslek etiğine ve sosyal sorumluluk anlayışına sahip olduğunu gösterir.
9	İşletme içinde doğabilecek durum ve olaylara dair sorunları algılama ve sorunlara yaratıcı çözümler geliştirme yeteneğini kazanır.

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

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4	ÖÇ5
PÇ9	5	5	5	5	5

