



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Müşteri İlişkileri Yönetimi							
Ders Kodu		İŞY261		Ders Düzeyi		Önlisans			
AKTS Kredi	2	İş Yükü	53 (Saat)	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Öğrenciye, işletmenin hedef ve stratejilerine göre müşteriler ile iletişim kurabilmesini ve müşterilerin özelliklerine göre sınıflandırılmasına yardımcı olabildiğini sağlamak.							
Özet İçeriği		Günümüzün değişen ve araştırıcı nitelik kazanan müşteri profilini anlamak; bu sayede müşteriyi elde tutacak stratejileri geliştirebilmek							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir), Tartışma, Örnek Olay, Bireysel Çalışma							
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)			Öğr. Gör. Evren KOÇ KIRDAŞ						

Ölçme ve Değerlendirme Araçları

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

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	YAVUZ ODABAŞI Satışta ve Pazarlamada Müşteri ilişkileri Yönetimi,
2	İSMET BARUTÇUGİL, Müşteri ilişkileri ve Satış Yönetimi,
3	BAHAR YAŞİN, Müşteri ilişkileri Yönetimi, İstanbul Üniversitesi Yayını

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Müşteri İlişkileri Yönetiminin Temelleri
2	Teorik	Pazarlamanın Tanımı ve Gelişimi, Üretim Anlayışı, Ürün Anlayışı,
3	Teorik	MİY Kavramı Ve Temel Felsefesi
4	Teorik	Müşterileri sınıflandırması,
5	Teorik	Müşteri İlişkileri Yönetimi Mimarisi: Operasyonel, Analitik Ve İşbirlikçi MİY
6	Teorik	Müşteri İlişkileri Yönetimi Çerçevesinde Müşteri Odaklı Ve Müşteri Değeri Temelli Örgüt Yapısı
7	Teorik	İlişki Kavramı, Müşteri ilişkilerinin Avantajları Ve Dezavantajları
8	Teorik	Müşteri değeri yaratmak
9	Teorik	Müşteri Memnuniyeti, Müşteri Sadakati ve İşletme Performansı
10	Teorik	Müşteri memnuniyetini ölçmek ve Müşteri Ömür Boyu Değeri
11	Teorik	Geleneksel tüketici ve Online tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak
12	Teorik	Müşteri yaşam döngüsü süreci: müşteri tanılama, müşteri Seçimi, müşteri kazanımı, müşteri elde tutma ve büyüme.
13	Teorik	Müşteri İlişkileri Yönetiminde Veri Madenciliği
14	Teorik	Müşteri şikayetleri yönetimi

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
Ara Sınav	1	10	0	10
Dönem Sonu Sınavı	1	15	0	15
Toplam İş Yükü (Saat)				53
Yuvarla [Toplam İş Yükü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				2

*25 saatlik iş yükü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.

Dersin Öğrenme Çıktıları

1	Müşteri kavramını tanımak
2	Müşteri profilinin oluşturulması



3	Müşteri ihtiyaçlarının belirlenmesi
4	Müşteri memnuniyeti
5	Müşteriyi elde tutmak ve müşteri karlılığını arttırmak

Program Çıktıları (Bankacılık ve Sigortacılık Programı)

1	Bankacılık ve Sigortacılık ile ilgili temel bilgi ve becerileri kavrayabilmek
2	Bankacılık ve Sigortacılık ile ilgili temel bilgi teknolojileriyle birlikte gelişmiş paket programları kullanabilmek
3	Bankacılık ve Sigortacılık alanında yönetim fonksiyonlarına teorik açıdan hakim olabilmek ve bu fonksiyonları pratik açıdan uygulayabilmek
4	Bankacılık ve Sigortacılık alanında büro düzenine, çalışma şartlarına ve ekip çalışmasına uyum sağlama yeteneğini kazanabilmek
5	Bankacılık ve Sigortacılık kuruluş ve işleyişi sürecindeki bütün mevzuata hakim olabildiğini göstermek
6	Bankacılık ve Sigortacılık fonksiyonlarına teorik ve pratik açıdan hâkim olabildiğini göstermek
7	Makro ve mikro boyutta ekonomi bilgisine sahip olabilmek
8	Yeterli düzeyde mesleki yabancı dil bilgisine sahip olabilmek
9	İş yaşamında ve iş ilişkilerinde meslek etiğine ve sosyal sorumluluk anlayışına sahip olduğunu göstermek
10	Bankacılık ve Sigortacılık alanında doğabilecek durum ve olaylara dair sorunları algılama ve sorunlara yaratıcı çözümler geliştirme yeteneğini kazanabilmek
11	Analitik düşünen, analiz eden ve problemler karşısında hızlı karar verme yeteneği gelişmiş olmak

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

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3
PÇ5	5	5	5

