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 olabilmesini 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 İlişkileri ve Satış Yönetimi,
3	BAHAR YAŞİN, Müşteri İlişkileri 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 İlişkilerinin 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 büyütme.
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 *(İşletme Yönetimi Programı)*	
1	İşletme yönetimi ile ilgili temel bilgi ve becerileri kavrayabilmek
2	İşletme yönetimi ile ilgili temel bilgi teknolojileriyle birlikte gelişmiş paket programları kullanabilmek
3	Yönetim fonksiyonlarına teorik açıdan hakim olabilmek ve bu fonksiyonları pratik açıdan uygulayabilmek
4	İşletmelerde büro düzenine, çalışma şartlarına ve ekip çalışmasına uyum sağlama yeteneğini kazanabilmek
5	İşletmelerin kuruluş ve işleyişi sürecindeki bütün mevzuata hakim olabildiğini göstermek
6	İşletme fonksiyonlarına teorik ve pratik açıdan hakim 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	İşletme içinde doğabilecek durum ve olaylara dair sorunları algılama ve sorunlara yaratıcı çözümler geliştirme yeteneğini kazanabilmek
11	Atatürk İlkeleri ve İnkılapları ve Türkçe'yi kullanma konusunda yeterli bilgi ve bilinç düzeyine erişebilmek

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

	ÖÇ1	ÖÇ2
PÇ1	5	5
PÇ2	2	2
PÇ3	4	4
PÇ4	5	5
PÇ5	4	4
PÇ6	4	4
PÇ7	3	3
PÇ8	5	5
PÇ9	5	5
PÇ10	5	5
PÇ11	5	5