



## AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

|                                   |   |                                                                                                            |                              |             |   |          |   |             |   |
|-----------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------|---|----------|---|-------------|---|
| Dersin Adı                        |   | Müşteri İlişkileri Yönetimi                                                                                |                              |             |   |          |   |             |   |
| Ders Kodu                         |   | TRZM240                                                                                                    |                              | Ders Düzeyi |   | Önlisans |   |             |   |
| AKTS Kredi                        | 2 | İş Yüğü                                                                                                    | 50 (Saat)                    | Teori       | 2 | Uygulama | 0 | Laboratuvar | 0 |
| Dersin Amacı                      |   | Müşteri İlişkileri Yönetimi kavramları hakkında bilgilendirmek                                             |                              |             |   |          |   |             |   |
| Özet İçeriğı                      |   | Müşteri İlişkileri Yönetimi, MİY uygulamalarının işletmeleri için önemi, İşletme-müşteri arasındaki ilişki |                              |             |   |          |   |             |   |
| Staj Durum                        |   | Yok                                                                                                        |                              |             |   |          |   |             |   |
| Öğretim Yöntemleri                |   | Anlatım (Takrir)                                                                                           |                              |             |   |          |   |             |   |
| Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları) |   |                                                                                                            | Prof. Dr. Pınar ALTIOK GÜREL |             |   |          |   |             |   |

### 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 - Yard. Doç. Dr. Cemalettin AKTEPE - Yard. Doç. Dr. Mehmet BAŞ - Dr. Metehan TOLON |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Hafta | Haftalara Göre Ders Konuları |                                                      |
|-------|------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1     | Teorik                       | Müşteri ve tüketici tanımı ve farklar                |
| 2     | Teorik                       | Müşteri Memnuniyeti                                  |
| 3     | Teorik                       | Müşteri Tatmini                                      |
| 4     | Teorik                       | Müşteri Sadakati                                     |
| 5     | Teorik                       | Müşteri sadakat düzeyleri                            |
| 6     | Teorik                       | İlişkisel pazarlama                                  |
| 7     | Teorik                       | Müşteri ilişkileri yönetiminin tanımı ve içeriğı     |
| 8     | Teorik                       | Müşteri ilişkileri yönetimi süreci                   |
| 9     | Teorik                       | Müşteri ilişkileri yönetimi süreci                   |
| 10    | Teorik                       | Şikayet yönetimi                                     |
| 11    | Teorik                       | Müşteri hizmetleri tanımı ve içeriğı                 |
| 12    | Teorik                       | Müşteri ilişkileri yönetimi ve teknoloji             |
| 13    | Teorik                       | Müşteri ilişkileri yönetimi ve sosyal medya          |
| 14    | Teorik                       | Müşteri ilişkilerinin ölçümlenmesi                   |
| 15    | Teorik                       | Müşteri ilişkileri yönetiminde veri tabanı oluşturma |
| 16    | Dönem Sonu Sınavı (Final)    | Dönem Sonu 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             |
| Ara Sınav                                            | 1    | 10          | 1               | 11             |
| Dönem Sonu Sınavı                                    | 1    | 10          | 1               | 11             |
| Toplam İş Yüğü (Saat)                                |      |             |                 | 50             |
| Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi |      |             |                 | 2              |

\*25 saatlik iş yüğü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.

### Dersin Öğrenme Çıktıları

|   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| 1 | MİY sistemlerini değerlendirme        |
| 2 | MİY sürecini değerlendirme            |
| 3 | MİY sistemlerinin kullanımını kavrama |



|   |                                |
|---|--------------------------------|
| 4 | Müşteri memnuniyetini sağlamak |
| 5 | Müşteri sadakatini öğrenmek    |

**Program Çıktıları (İkram Hizmetleri Programı)**

|   |     |
|---|-----|
| 1 | ... |
| 2 | ... |
| 3 | ... |
| 4 | ... |
| 5 | ... |

