



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Müşteri İlişkileri Yönetimi							
Ders Kodu		İPZ205		Ders Düzeyi		Önlisans			
AKTS Kredi	2	İş Yüğü	50 (Saat)	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Günümüzün değışen ve araştırıcı nitelik kazanan müşteri profilini anlamak; bu sayede müşteriye elde tutacak stratejileri geliştirebilecek nitelik kazanmak.							
Özet İçeriğı		Değışen müşteri profili ve müşteri ilişki seviyeleri, Müşteri ilişkilerinin sağlaması gereken faydalar, Müşteri ilişkilerini etkileyen unsurlar, CRM'e başlangıç adımları, Başarılı bir CRM projesinin taşıması gereken özellikler							
Staj Durum		Öğrencilerin zorunlu stajlarını Adnan Menderes Üniversitesi Sultanhisar Meslek Yüksekokulu öğrenci staj yönergesindeki kurallara göre belirtilen sürede (30 iş günü) ve özellikle tamamlamaları zorunludur.							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir), Tartışma, Bireysel Çalışma							
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)			Öğr. Gör. Şinasi YAYLAGÜL						

Ölçme ve Değerlendirme Araçları

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

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	Arman Kırım, Strateji ve Birebir Pazarlama CRM, İstanbul: Sistem Yayıncılık
2	Yavuz Odabaşı, Satışta ve Pazarlamada Müşteri ilişkileri Yönetimi, İstanbul: Sistem Yayıncılık, 6. Baskı, 2009

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	İşletmeleri müşteri ilişkilerine zorlayan nedenler- 4P'den 4C'ye geçiş
	Ön Hazırlık	Ders materyallerinin incelenmesi
2	Ön Hazırlık	Ders materyallerinin incelenmesi
3	Teorik	Değışen müşteri profili ve müşteri ilişki seviyeleri
	Ön Hazırlık	Ders materyallerinin incelenmesi
4	Teorik	Müşteri ilişkilerinin sağlaması gereken faydalar
	Ön Hazırlık	Ders materyallerinin incelenmesi
5	Teorik	Müşteri ilişkilerini etkileyen unsurlar
	Ön Hazırlık	Ders materyallerinin incelenmesi
6	Teorik	Müşteriyi tutmada başarının anahtarı ve müşteriyi tutma modeli
	Ön Hazırlık	Ders materyallerinin incelenmesi
7	Teorik	CRM (Customer Relationship Management) nedir? CRM'de kavramlar
	Ön Hazırlık	Ders materyallerinin incelenmesi
8	Ön Hazırlık	Ara sınav konularının çalışılması
	Ara Sınav (Vize)	Ara Sınav
9	Teorik	CRM'e başlangıç adımları
	Ön Hazırlık	Ders materyallerinin incelenmesi
10	Ön Hazırlık	Ders materyallerinin incelenmesi
11	Teorik	CRM'in amaçları, CRM'in evreleri ve pazarlama faaliyetlerine katkıları
	Ön Hazırlık	Ders materyallerinin incelenmesi
12	Teorik	CRM'in oluşturduğu fırsatlar, CRM'in yararları
	Ön Hazırlık	Ders materyallerinin incelenmesi
13	Teorik	Başarılı bir CRM projesinin taşıması gereken özellikler
	Ön Hazırlık	Ders materyallerinin incelenmesi
14	Teorik	CRM ve 5 temel zorluğu, CRM'de yanlış anlaşılmalr
	Ön Hazırlık	Ders materyallerinin incelenmesi
15	Teorik	CRM projelerinin başarısız olma nedenleri
	Ön Hazırlık	Ders materyallerinin incelenmesi



16	Ön Hazırlık	Yarıyıl Sonu Sınavı konularının çalışılması
	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Yarıyıl Sonu Sınavı

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	7	1	8
Dönem Sonu Sınavı	1	13	1	14
Toplam İş Yükü (Saat)				50
Yuvarla [Toplam İş Yükü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				2

*25 saatlik iş yükü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.

Dersin Öğrenme Çıktıları

1	Müşteriyi tanımak
2	Müşteri randevu ve kabul programı yapmak
3	Müşteri ile ilişki seviyelerinin belirlenmesine katkı sağlamak
4	Müşteri ilişkilerini etkileyen unsurları kavramak
5	Müşteri ilişkileri yönetimi projelerinin uygulanmasına katkı sağlamak

Program Çıktıları (İşletme Yönetimi Programı)

1	İşletme yönetimi ile ilgili temel bilgi ve becerileri tanımlayabilmek
2	Yönetim fonksiyonlarına ve muhasebe uygulamalarına teorik açıdan hâkim olabilmek ve pratik açıdan uygulayabilmek
3	Etkili bir işletme kurabilmek için gerekli yönetsel/yapısal/hukuksal unsurları belirleyebilmek
4	İşletmenin finansal durumunu temel düzeyde çözümleyebilmek
5	Makro ve mikro boyutta edinmiş oldukları ekonomi bilgisini mesleki yaşantılarında kullanabilmek
6	Alanı ile ilgili temel bilgi teknolojileriyle birlikte gelişmiş paket programlarını uygulayabilmek
7	İş yaşamında ve iş ilişkilerinde meslek etiğine sahip olmak
8	İşletmelerde büro düzeni, çalışma şartları, ekip çalışmasına uyum sağlama yeteneğini gösterebilmek
9	Yaşam boyu öğrenmenin gerekliliği bilinci ve bunu gerçekleştirebilme becerisi
10	Ulusal ve uluslararası çağdaş sorunları takip edebilmek
11	Atatürk İlke ve İnkılaplarına duyarlı olabilmek, Türk Dilini doğru kullanabilmek, temel resmi yazışmaları yapabilmek 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	ÖÇ4	ÖÇ5
PÇ1	3	3	3	3	3
PÇ8	3	3	3	3	3
PÇ9	3	3	3	3	3

