



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Müşteri İlişkileri Teknikleri							
Ders Kodu		ÇMH111		Ders Düzeyi		Önlisans			
AKTS Kredi	3	İş Yüğü	75 (Saat)	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Dersin temel amacı öğrencilerin hizmet üreten işletmelerde yada mamul üreten işletmelerin hizmetle ilgili departmanlarında gelecekte edinecekleri pozisyonlarda başarılı olmalarını sağlayacak teorik ve pratik bilgileri edinmelerini sağlamaktır.							
Özet İçeriğı		Bu derste öğrencilerin perakende sektörü özelinde hizmet sektöründe müşteri hizmetleri yönetimi, müşteri tatmininin artırılması, müşteri sadakati sağlanması hakkında teorik altyapı oluşturmaları ve edindikleri bilgiler doğrultusunda sektördeki uygulamaları incelemeleri ve değerlendirmeleri amaçlanmaktadır.							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir), Tartışma, Problem Çözme							
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)			Öğr. Gör. İsmet ANIK BAYSAL						

Ölçme ve Değerlendirme Araçları

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

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ Temel Kavramlar ve Uygulamalar, Beyza Gültekin - Üzeyir Kement, Nobel Yayınevi
---	--

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Hizmet Sektörü ve Sektörün Yapısı
2	Teorik	Müşteri İlişkilerinin Yönetimi: CRM'e Giriş
3	Teorik	CRM'de Yeni Yaklaşımlar
4	Teorik	Perakende Sektöründe Tüketici Davranışı
5	Teorik	Müşteriler için Perakende Çevresinin Şekillendirilmesi
6	Teorik	Müşteri Şikâyetlerinin Yönetimi
7	Teorik	Müşteri Şikâyetlerinin Yönetimi
8	Ara Sınav (Vize)	Ara Sınav
9	Teorik	Bilişim Teknolojileri: Müşteri Veritabanlarının Oluşturulması ve Yönetimi
10	Teorik	Bilişim Teknolojileri: Veri Depolama
11	Teorik	Bilişim Teknolojileri: Verinin Bilgiye Dönüşümü
12	Teorik	CRM için İnsan Kaynakları Yönetimi
13	Teorik	Müşteri Geribildirimi: Müşteri Tatmini
14	Teorik	Müşteri Geribildirimi: Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Arttırılması
15	Teorik	Perakende Sektöründe Değer Zinciri (Müşteri Sadakati ve Değer Yaratma)

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
Ödev	10	0	1	10
Dönem Ödevi	25	0	1	25
Ara Sınav	1	5	1	6
Dönem Sonu Sınavı	1	5	1	6
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	Bu dersi tamamlayan öğrenci, hizmet sektörünün yapısının, süreçlerinin ve müşteri hizmetleri yönetiminin detaylı olarak açıklayabilecektir.
2	Bu dersi tamamlayan öğrenci, hizmet sektöründe müşteri davranışını tanımlayabilecektir.
3	Bu dersi tamamlayan öğrenci, müşteri tatmininin ölçümü ve geliştirilmesi için gerekli çalışmaları sınıflandırabilecektir.
4	Müşteri İlişkileri Yönetimi ile ilgili yeni yaklaşımlar konusunda bilgi sahibi olmak.
5	Müşteri İlişkileri Yönetiminde hizmet kalitesinin artırılması konusunda bilgi sahibi olmak.

Program Çıktıları (Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı)

1	Bilgi ve iletişim teknolojisi araçları ile diğer mesleki araçları ve teknikleri kullanabilme becerisi
2	Mesleki süreçleri planlama ve uygulama becerisi
3	Yabancı dilde iletişim kurma becerisi
4	Mesleki özgüven becerisi
5	Girişimcilik Becerisi
6	Teorik alan bilgilerini uygulamada kullanabilme becerisi
7	Gereksinimleri karşılayacak biçimde bir süreci yönetme becerisi
8	Disiplinlerarası da dahil takımlarda çalışma becerisi
9	Mesleki uygulamada problemleri tanımlama ve çözme becerisi
10	Mesleki etik ve sorumluluk bilinci

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

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4	ÖÇ5
PÇ1	5	5	5	5	5
PÇ2	3	3	3	3	4
PÇ4	4	3	4	4	4
PÇ5	2	1	2	2	2
PÇ6	2	3	3	3	3
PÇ7	2	2	3	3	3
PÇ8	2	1	1	1	1
PÇ9	1	1	1	1	1
PÇ10	1	1	1	1	1

