



## AYDIN ADNAN MENDERES UNIVERSITY COURSE INFORMATION FORM

Course Title		Customer Complaints Management							
Course Code		REM224		Course Level		First Cycle (Bachelor's Degree)			
ECTS Credit	4	Workload	100 (Hours)	Theory	2	Practice	0	Laboratory	0
Objectives of the Course		Öğrencinin, İşletmenin hedef ve stratejilerine göre müşteriler ile iletişim kurabilmesini ve müşterilerin özelliklerine göre sınıflandırılmasına yardımcı olabildiğini, online alışveriş sisteminin özelliklerine göre online tüketici davranışlarını, müşterilerin satınalma yöntem ve sıklıklarına göre de geleneksel tüketici davranışlarını yorumlayabildiğini, randevu alma ve verme kurallarına göre, randevu düzenleyebildiğini ve izleyebildiğini, ağırlama tekniklerine göre müşteriye ağırlayabildiğini, müşteriye elde tutma programlarına göre, müşteri değeri yaratmak konusunda ve müşteri memnuniyeti ölçme tekniklerine göre müşteri memnuniyet ölçümüne yardımcı olmayı sağlamaktır							
Course Content		Öğrencinin, İşletmenin hedef ve stratejilerine göre müşteriler ile iletişim kurabilmesini ve müşterilerin özelliklerine göre sınıflandırılmasına yardımcı olabildiğini, online alışveriş sisteminin özelliklerine göre online tüketici davranışlarını, müşterilerin satınalma yöntem ve sıklıklarına göre de geleneksel tüketici davranışlarını yorumlayabildiğini, randevu alma ve verme kurallarına göre, randevu düzenleyebildiğini ve izleyebildiğini, ağırlama tekniklerine göre müşteriye ağırlayabildiğini, müşteriye elde tutma programlarına göre, müşteri değeri yaratmak konusunda ve müşteri memnuniyeti ölçme tekniklerine göre müşteri memnuniyet ölçümüne yardımcı olmayı sağlamaktır							
Work Placement		N/A							
Planned Learning Activities and Teaching Methods				Explanation (Presentation)					
Name of Lecturer(s)									

### Assessment Methods and Criteria

Method	Quantity	Percentage (%)
Midterm Examination	1	40
Final Examination	1	70

### Recommended or Required Reading

1	- Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, 2000, Yavuz Odabaşı
---	---

### Week Weekly Detailed Course Contents & Teaching Methods

Week	Weekly Detailed Course Contents & Teaching Methods
1	Theoretical Müşteriler ile iletişim kurmak-1
2	Theoretical Müşteriler ile iletişim kurmak-2
3	Theoretical Müşterilerin sınıflandırılmasına yardımcı olmak -1
4	Theoretical Müşterilerin sınıflandırılmasına yardımcı olmak -2
5	Theoretical Online tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak -1
6	Theoretical Online tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak -2
7	Theoretical Geleneksel tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak -1
8	Theoretical Geleneksel tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak -2
9	Intermediate Exam Vize
10	Theoretical Randevu düzenlemek ve izlemek -1
11	Theoretical Müşteri değeri yaratmak konusunda katkı sağlamak
12	Theoretical Müşteriyi ağırlamak
13	Theoretical Müşteri memnuniyetinin ölçümüne katkı sağlamak
14	Theoretical Müşteri şikayetleri yönetimine katkı sağlamak

### Workload Calculation

Activity	Quantity	Preparation	Duration	Total Workload
Lecture - Theory	14	3	2	70
Midterm Examination	1	14	1	15
Final Examination	1	14	1	15
Total Workload (Hours)				100
[Total Workload (Hours) / 25*] = ECTS				4

\*25 hour workload is accepted as 1 ECTS



**Learning Outcomes**

1	Müşteri ilişkilerinin yönetimi hakkında bilgi sahibi olmak
2	Müşteri randevu ve kabul programı yapmak
3	Müşteriyi tanımak ve müşteri ilişkileri kurmak
4	Müşteri memnuniyetini artırmak
5	Müşteri tüketim alışkanlıklarını ve müşteri potansiyelini tespit etmek

**Programme Outcomes (Food and Beverage Management)**

1	Having scientific and professional ethic values
2	To gain the ability of critical and analytical thinking
3	Having the consciousness of necessity of obtaining new abilities and life-long learning
4	To know the principle concepts related to tourism industry
5	Having the consciousness of tourism and natural, cultural and social environment relations
6	Having the knowledge of higher level of a foreign language to communicate and to follow the new researches and daily subjects at his/her own field
7	Being able to use another foreign language at middle level
8	Having the ability of doing teamwork
9	Being competent about information technologies
10	Having the ability of administrative knowledge buildup at his field
11	Being competent about the human behaviours and relations of tourism industry
12	Being able to follow the trends at his/her field
13	Being competent about the subjects of establishment procedures of an enterprise and entrepreneurship on the food and beverage management fields
14	Having the ability and knowledge about the subjects that are necessary at his occupation
15	Being able to use and having knowledge about the equipments and hardware systems used at food and beverage establishments
16	Having the ability of problem diagnosis, and to make decision toward problems at food and beverage establishments

**Contribution of Learning Outcomes to Programme Outcomes** 1:Very Low, 2:Low, 3:Medium, 4:High, 5:Very High

	L1	L2	L3	L4	L5
P1	2	2	2	2	2
P2	3	3	3	3	3
P3	3	3	3	3	3
P4	2	2	2	2	2
P5	2	2	2	2	2
P8	2	2	2	2	2
P9	2	2	2	2	2
P10	4	4	4	4	4
P11	5	5	5	5	5
P12	3	3	3	3	3
P13	1	1	1	1	1
P14	5	5	5	5	5
P15	1	1	1	1	1
P16	5	5	5	5	5

