



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Müşteri İlişkileri Yönetimi							
Ders Kodu		PAR204		Ders Düzeyi		Önlisans			
AKTS Kredi	4	İş Yüğü	100 (Saat)	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Öğrencinin, İşletmenin hedef ve stratejilerine göre müşteriler ile iletişim kurabilmesini ve müşterilerin özelliklerine göre sınıflandırılmasına yardımcı olabilmesini, online alışveriş sisteminin özelliklerine göre online tüketici davranışlarını, müşterilerin satın alma yöntem ve sıklıklarına göre de geleneksel tüketici davranışlarını yorumlayabilmesini, randevu alma ve verme kurallarına göre, randevu düzenleyebilmesini ve izleyebilmesini, ağırlama tekniklerine göre müşteriyi ağırlayabilmesini, müşteriyi elde tutma programlarına göre, müşteri değeri yaratmak konusunda ve müşteri memnuniyeti ölçme tekniklerine göre müşteri memnuniyet ölçümüne yardımcı olmayı sağlamaktır.							
Özet İçeriği		Müşteriler ile iletişim kurmak, Müşterilerin sınıflandırılmasına yardımcı olmak, Online tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak, Geleneksel tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak, Randevu düzenlemek ve izlemek, Müşteriyi ağırlamak, Müşteri değeri yaratmak konusunda katkı sağlamak, Müşteri memnuniyetinin ölçümüne katkı sağlamak, Müşteri şikayetleri yönetimine katkı sağlamak.							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir), Tartışma							
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)									

Ölçme ve Değerlendirme Araçları

Araç	Adet	Oran (%)
Ara Sınav (Vize)	1	30
Dönem Sonu Sınavı (Final)	1	70

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	Müşteri İlişkileri Yönetimi; Yavuz Demirel
---	--

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Müşteriler ile iletişim kurmak
2	Teorik	Müşteriler ile iletişim kurmak
3	Teorik	Müşterilerin sınıflandırılmasına yardımcı olmak
4	Teorik	Müşterilerin sınıflandırılmasına yardımcı olmak Online tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak
5	Teorik	Online tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak
6	Teorik	Geleneksel tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak
7	Teorik	Geleneksel tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak Randevu düzenlemek ve izlemek
8	Teorik	Randevu düzenlemek ve izlemek Müşteriyi ağırlamak
9	Ara Sınav (Vize)	Ara Sınav
10	Teorik	Müşteri değeri yaratmak konusunda katkı sağlamak
11	Teorik	Müşteri değeri yaratmak konusunda katkı sağlamak
12	Teorik	Müşteri memnuniyetinin ölçümüne katkı sağlamak
13	Teorik	Müşteri memnuniyetinin ölçümüne katkı sağlamak
14	Teorik	Müşteri şikayetleri yönetimine katkı sağlamak
15	Teorik	Müşteri şikayetleri yönetimine katkı sağlamak
16	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Yarıyıl Sonu Sınav

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	60	0	1	60
Ara Sınav	1	5	1	6
Dönem Sonu Sınavı	1	5	1	6
Toplam İş Yüğü (Saat)				100
Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				4
*25 saatlik iş yüğü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.				

Dersin Öğrenme Çıktıları

1	Müşteriyi tanıma
2	Müşteri randevu ve kabul programı yapma
3	Müşteri memnuniyetini artırma
4	Müşterilerle iletişim engellerini çözümlemede dinlemenin önemini açıklayabilme
5	Müşteri ilişkilerinin planlama ve uygulama sürecini açıklayabilecek

