



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Müşteri İlişkileri Yönetimi							
Ders Kodu		PRL201		Ders Düzeyi		Önlisans			
AKTS Kredi	4	İş Yükü	98 (Saat)	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Müşteri ilişkileri yönetimi kavramına hakim, müşteri istek ve ihtiyaçlarını tanıyan, müşteri ilişkileri yönetim sürecini uygulayabilen, müşteri değer yönetimini ve müşteri sınıflamasını bilen, müşteri kazanma-tutma kavramlarını tanıyan, müşteri sadakati olgusuna hakim, müşteri şikâyetleri yönetimini tanıyan, uygulama sürecinde uygun bilgi teknolojisini seçebilen, ilişkisel pazarlama sürecinde veri toplama yetkinliğine sahip bireyler yetiştirmektir.							
Özet İçeriği		Müşteri ilişkileri yönetimi süreci, müşteri istek ve ihtiyaçları, müşteri tipi ve davranışları, MİY bileşenleri, müşteri değer yönetimi, müşteri memnuniyeti, tatmin ve sadakat programları, müşteri sikayeti yönetimi, MİY ve bilgi teknolojileri, MİY' e eleştirel yaklaşım							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir)							
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)									

Ölçme ve Değerlendirme Araçları

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

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2000.
---	--

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Müşteri ilişkileri yönetimine (MİY) giriş
	Ön Hazırlık	ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2000.
2	Teorik	İlişkisel pazarlama yaklaşımı
	Ön Hazırlık	ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2000.
3	Teorik	Müşteri kavramı ve müşteri istek ve ihtiyaçları
	Ön Hazırlık	ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2000.
4	Teorik	Müşteri ilişkilerinin ekonomik yönü
	Ön Hazırlık	ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2000.
5	Teorik	MİY' in bileşenleri
	Ön Hazırlık	ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2000.
6	Teorik	İlişki türleri ve müşteri ilişkileri oluşturma yolları
	Ön Hazırlık	ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2000.
7	Teorik	Müşteri kazanma ve tutma
	Ön Hazırlık	ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2000.
8	Teorik	Müşteri şikâyetleri yönetimi
	Ön Hazırlık	ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2000.
9	Ara Sınav (Vize)	Vize
10	Teorik	Müşteri bilgisi ve müşteri piramidi analizi
	Ön Hazırlık	ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2000.
11	Teorik	Müşteri değer yönetimi



11	Ön Hazırlık	ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2000.
12	Teorik	MİY ölçüm yaklaşımları
	Ön Hazırlık	ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2000.
13	Teorik	MİY teknoloji ve sistemlerinin değerlendirilmesi
	Ön Hazırlık	ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2000.
14	Teorik	MİY başarısızlık nedenleri
	Ön Hazırlık	ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2000.
15	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Final

Dersin Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme Etkinlikleri Çerçevesinde İş Yüğü Hesabı (Ortalama Saat)

Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yüğü
Kuramsal Ders	14	3	2	70
Ara Sınav	1	10	1	11
Dönem Sonu Sınavı	1	16	1	17
Toplam İş Yüğü (Saat)				98
Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				4
*25 saatlik iş yüğü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.				

Dersin Öğrenme Çıktıları

1	Müşteri İlişkileri Yönetimi sürecine hakim olma
---	---

