



AYDIN ADNAN MENDERES UNIVERSITY COURSE INFORMATION FORM

Course Title		Customer Relationship Management							
Course Code		PRL201		Couse Level		Short Cycle (Associate's Degree)			
ECTS Credit	4	Workload	98 (<i>Hours</i>)	Theory	2	Practice	0	Laboratory	0
Objectives of the Course		Learning the development relations in internal and external environment for business organizations on truth , honesty persuasiveness and reciprocity principles. Learning methods and tools of Public Relations (PR) and communication.							
Course Content		Customer Relationship Management process, customer requirements and needs, types of customers, customer value management, loyalty and satisfaction programs, customer complaint management.							
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	ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2000.
---	--

Week	Weekly Detailed Course Contents	
1	Theoretical	Introduction to Customer Relationship Management
	Preparation Work	ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2000.
2	Theoretical	Relational marketing approach
	Preparation Work	ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2000.
3	Theoretical	Customer concept, requirements and needs
	Preparation Work	ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2000.
4	Theoretical	Economy of Customer Relationship Management
	Preparation Work	ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2000.
5	Theoretical	CRM components
	Preparation Work	ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2000.
6	Theoretical	Types of relationship
	Preparation Work	ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2000.
7	Theoretical	Customer retention
	Preparation Work	ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2000.
8	Theoretical	Customer complaint management
	Preparation Work	ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2000.
9	Intermediate Exam	
10	Theoretical	Customer pyramid
	Preparation Work	ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2000.
11	Theoretical	Customer Value Management
	Preparation Work	ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2000.
12	Theoretical	CRM Measurement



12	Preparation Work	ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2000.
13	Theoretical	Evaluation of CRM technology and systems
	Preparation Work	ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2000.
14	Theoretical	Reasons of failure on CRM
	Preparation Work	ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2000.
15	Final Exam	

Workload Calculation

Activity	Quantity	Preparation	Duration	Total Workload
Lecture - Theory	14	3	2	70
Midterm Examination	1	10	1	11
Final Examination	1	16	1	17
Total Workload (Hours)				98
[Total Workload (Hours) / 25*] = ECTS				4
*25 hour workload is accepted as 1 ECTS				

Learning Outcomes

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

