AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı	Müşteri İlişkileri Yönetimi								
Ders Kodu	BSO254		Ders Düzeyi	Önlisans					
AKTS Kredi	2	İş Yükü	56 *(Saat)*	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı	Bu dersin amacı öğrencilere müşteri tutma, kazanma, müşteri ilişkilerini ölçme gibi müşteri ile ilgili kavramları öğretmektir.								
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)	Öğr. Gör. Zeliha Semra KILINÇ								

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

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar	
1	Yavuz ODABAŞI - Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi Sistem Yayıncılık

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Müşteri ilişkileri yönetimine (MİY)giriş
2	Teorik	İlişkisel pazarlama yaklaşımı
3	Teorik	Müşteri kavramı ve müşteri istek ve ihtiyaçları
4	Teorik	Müşteri ilişkilerinin ekonomik yönü
5	Teorik	MİY´ in bileşenleri
6	Teorik	İlişki türleri ve müşteri ilişkileri oluşturma yolları
7	Teorik	Müşteri kazanma ve tutma
8	Ara Sınav (Vize)	ara sınav
9	Teorik	Genel tekrar
10	Teorik	Müşteri şikâyetleri yönetimi
11	Teorik	Organizasyonel Sorunlar ve Müşteri İlişkileri Yönetimi
12	Teorik	Müşteri Deneyimleri ve Hizmet Geliştirme
13	Teorik	Satış Elemanları Yönetimi ve Otomasyon için IT
14	Teorik	MİY Başarısızlık Nedenleri
15	Teorik	MİY´e Getirilen Eleştiriler ve MİY´ in Geleceği
16	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Final Sınavı

Dersin Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme Etkinlikleri Çerçevesinde İş Yükü Hesabı (Ortalama Saat)				
Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yükü
Kuramsal Ders	2	0	14	28
Ara Sınav	1	0	14	14
Dönem Sonu Sınavı	1	0	14	14
			Toplam İş Yükü (Saat)	56
			Yuvarla [Toplam İş Yükü (saat) / 25*] = **AKTS Kredisi**	2
**25 saatlik iş yükü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.*				

Dersin Öğrenme Çıktıları	
1	Değişen pazarlama anlayışı içinde, müşterinin öneminin ortaya çıkarılması. Müşteri kazanma, kazanılan müşterinin elde tutulması, kaybedilen müşterinin yeniden kazanılması

2	Müşteri ilişkilerinin, işletme yönetimi, çalışanlar ve müşteriler açısından ele alınarak irdelenmesi. Sürdürülebilir rekabet açısından müşteri memnuniyetinin sürekliliği için toplam kaliteden ve değer odaklı ürün ve hizmetlerin üretilmesine gelinen süreçler
3	Firmaların kapasiteleri, müşterileri ve pazardaki genel müşteri davranışlrı ile ilgili edindiği bilgilerden hareketle uygun B2C ve müşteri ilişkileri yönetimi stratejileri geliştirebilecek bilgi birikimine sahip olmak
4	Geniş veritabanlarını analiz edebilecekleri kantitatif tekniklere örnek verebilmek
5	Müşteri işlemleri veritabanı amalizi yaparak firmalar için müşteri ilişkileri yönetimine dair çalışmalar geliştirebilmek

Program Çıktıları *(Bankacılık ve Sigortacılık Programı)*	
1	Matematik ve sosyal bilgileri işletme problemlerine uygulama becerisi kazanmak
2	Mesleki ve etik sorumluluk bilinci kazanmak
3	İşletme ve diğer disiplinler alanında bireysel ve takım içinde etkin çalışabilme becerisi kazanmak
4	Ticari bankalar tarafından sunulan hizmetlerle ilgili ilkeleri ve süreçleri uygulayabilir.
5	Banka ve Sigortacılık alanında pazarlama ve finansman faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi için gerekli teorik bilgiye sahip olur.
6	Banka ve sigorta muhasebesini yapabilir
7	Ekonomik analizleri yapabilme yeteneği kazanır.
8	Ticari hayatta kullanılan belgeleri tanıyabilme, düzenleyebilme, saklayabilme yeteneğine sahip olur.

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

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4	ÖÇ5
PÇ1	5	4	5	4	5
PÇ2	4	5	3	5	4
PÇ3	5	4	5	4	5
PÇ4	4	5	4	5	4
PÇ5	5	4	4	5	4
PÇ6	3	5	3	3	3
PÇ7	4	4	4	4	4
PÇ8	5	5	5	5	5