



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Müşteri İlişkileri Yönetimi							
Ders Kodu		BAS211		Ders Düzeyi		Önlisans			
AKTS Kredi	3	İş Yüğü	75 (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 İçeriğı		Müşteri İlişkilerini Geliştirme: Müşteri ilişkileri kavramı ve özellikleri; Müşteri İlişkilerinin Yeni Boyutları: Satış ve pazarlamada toplam kalite yönetimi, Müşteri için değer yaratma							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir), Gösterip Yaptırma, Örnek Olay							
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)			Öğr. Gör. Senem ÖZGİRGİN VARDAR						

Ölçme ve Değerlendirme Araçları

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

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Yavuz Odabaşı
---	---

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Müşteri ilişkileri dersinin amacı ve dersle ilgili temel kaynaklar.
2	Teorik	Müşteri ilişkilerini geliştirme
3	Teorik	Müşteri İlişkileri kavramı ve özellikleri
4	Teorik	Müşteri ilişkilerinde yeni boyutları
5	Teorik	Müşteri için değer yaratma
6	Teorik	Müşteri için değer yaratma
7	Teorik	Müşterilerle iletişim
8	Ara Sınav (Vize)	Ara sınav
9	Teorik	Müşteri hizmetleri: Müşteri hizmetleri kavramı
10	Teorik	Müşteri hizmetleri kalitesi
11	Teorik	Müşteri hizmet sistemleri.
12	Teorik	Müşteri kazanma
13	Teorik	Müşteri tutma
14	Teorik	Müşteri ilişkilerinin ölçülmesi
15	Teorik	Müşteri ilişkilerinin ölçülmesi
16	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Final Sınavı

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
Bireysel Çalışma	14	0	1	14
Ara Sınav	1	13	0	13
Dönem Sonu Sınavı	1	20	0	20
Toplam İş Yüğü (Saat)				75
Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				3

*25 saatlik iş yüğü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.

Dersin Öğrenme Çıktıları

1	Müşteri İlişkileri Yönetimi sürecine hakim olur.
---	--



2	Müşteriyi tutma ve kaybedilen müşteriyi kazanma programlarını kavrar.
3	Müşteri değer yönetim sürecini tanımlar.
4	Müşteri şikayetleri yönetimini tanımlar.
5	Müşteri hizmetleri sistemlerini bilir.

Program Çıktıları (Bankacılık ve Sigortacılık Programı)

1	Ekonomi, Hukuk, muhasebe, temel işletmecilik, yönetim ve alanının gerektirdiği konularda yeterli altyapıya sahip olma; bu alanlardaki kuramsal ve uygulamalı bilgileri kullanabilmek.
2	Alanının gerektirdiği temel düzeyde bilgisayar yazılım ve donanımlarını kullanabilme becerisi kazandırmak
3	Alanında edindiği temel düzeydeki bilgi ve becerileri kullanarak, verileri yorumlayabilme ve değerlendirebilme, sorunları tanımlayabilme, analiz edebilme becerisine sahip olmak
4	Tarihi değerlere saygılı, sosyal sorumluluk, evrensel, toplumsal ve mesleki etik bilincine sahip olmak
5	Alanı ile ilgili uygulamalar için gerekli olan modern teknikleri, araçları ve bilişim teknolojilerini belirleme ve etkin kullanabilmek.
6	Alanı ile ilgili mesleki ortam ve araçları kullanarak, plan ve proje gerçekleştirme becerisine sahip olmak
7	Çözüm üretebilme, takımlarda veya bireysel çalışmalarda sorumluluk alabilme becerisi ile donatılmış olmak

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

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4	ÖÇ5
PÇ1	3	3	1	2	3
PÇ2	1	3	1	2	3
PÇ3	4	3	3	3	3
PÇ4	4	4	4	4	4
PÇ5	4	4	4	4	5
PÇ6	4	5	4	4	4
PÇ7	4	5	4	4	4

