

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

1	Ders Adı:	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ
2	Ders Kodu:	END2018
3	Ders Türü:	Seçmeli
4	Ders Seviyesi	Lisans
5	Dersin Verildiği Yıl:	2
6	Dersin Verildiği Yarıyıl	4
7	Dersin AKTS Kredisi:	3.00
8	Teorik Ders Saati (saat/Hafta)	2.00
9	Uygulama Ders Saati(saat/Hafta)	0.00
10	Laboratuvar Ders Saati (saat/hafta) :	0
11	Dersin Önkoşulu:	-
12	Dersin Dili:	Türkçe
13	Dersin Veriliş Şekli:	Yüz yüze
14	Dersin Koordinatörü:	Prof. Dr. ERKAN ÖZDEMİR
15	Dersi Veren Diğer Öğretim Elemanları:	Doç. Dr. Erkan ÖZDEMİR
16	Koordinatör İletişim Bilgileri:	E-posta: eozdemir@uludag.edu.tr Telefon: 0224 294 11 53 Adres: Uludağ Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü, Görükle, Nilüfer 16059 - Bursa
17	Dersin WEB adresi:	
18	Dersin Amacı:	Bu dersin amacı, müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) kavram ve metotlarını öğrencilere öğretmektir.
19	Dersin Mesleki Gelişime Katkısı:	
20	Dersin Öğrenme Kazanımları:	
	1	Müşteri ilişkileri yönetimindeki stratejik, operasyonel, analitik ve işbirlikçi temel bakış açılarını öğrenmek
	2	Başarılı ilişkilerin özelliklerini ve bir ilişkide güven ve katılımın önemini anlamak
	3	Müşteri yaşam boyu değerinin anlamını ve önemini anlamak
	4	Müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) teknolojilerini ve bir MİY uygulamasının başlıca adımlarını öğrenmek
	5	Bir MİY uygulamasının her bir adımında gerçekleştirilen araçları ve süreçleri öğrenmek
	6	MİY sonuçlarının başarılı bir şekilde sunumunda müşteriyle ilişkili veritabanlarının temel rolünü anlamak
	7	Müşteri portföy yönetimine katkı sağlayan pazar bölümlendirme, satış tahmini, faaliyet tabanlı maliyetleme, yaşam boyu değer tahmini ve veri madenciliği gibi konuları öğrenmek
	8	7P olarak bilinen pazarlama karması değişkenleriyle müşteri değerinin nasıl yaratılacağını öğrenmek
	9	Yeni müşteri kazanmada kullanılan stratejileri öğrenmek ve potansiyel müşterilerle nasıl iletişim kurulacağını bilmek
	10	Müşteri tutma performansını geliştirmede kullanılan stratejileri öğrenmek
21	Dersin İçeriği:	

Hafta	DERS İÇERİKLERİ		
	Teorik	Uygulama	
1	Müşteri ilişkileri yönetimi ve ilgili kavramlar		
2	Müşteri davranışları ve satın alma süreci		
3	Müşteri ilişkileri ve ilişki oluşturma'nın önemi		
4	Müşteri ilişkileri yönetimi projelerinin planlanması ve uygulanması		
5	Müşteriyle ilişkili veritabanlarını geliştirilmesi, yönetimi ve kullanılması		
6	Müşteri portföyünün yönetilmesi		
7	Müşteriler için değer yaratma		
8	Müşteri yaşam döngüsünün yönetimi: müşteri kazanma		
9	Müşteri yaşam döngüsünün yönetimi: müşteri kazanma ve geliştirme		
10	Müşteri ilişkileri yönetimi için bilgi teknolojileri		
11	İnternette müşteri ilişkileri		
12	Tedarikçiler, ortaklar, yatırımcılar ve çalışanlarla ilişkilerin yönetimi		
13	Pazarlama otomasyonu		
14	Müşteri ilişkileri yönetimi ve organizasyonel konular		
22	Ders Kitabı, Referanslar ve/veya Diğer Kaynaklar:	Francis Buttle, Customer Relationship Management: Concepts and Technologies, 2. Edition, Butterworth-Heinemann, Amsterdam, 2009. Kristin Anderson and Carol Kerr, Customer Relationship Management, McGraw-Hill, New York, 2002. Yavuz Odabaşı, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2010. Cemalettin Aktepe, Mehmet Baş, Metehan Tolon, Müşteri İlişkileri Yönetimi, Detay Yayınevi, Şubat 2009.	
23	Değerlendirme		
YARIYIL İÇİ ÇALIŞMALAR		SAYISI	KATKI YÜZDESİ
Ara Sınav		1	40.00
Kısa Sınav		0	0.00
Ödev		0	0.00
Yıl Sonu Sınavı		1	60.00
Toplam		2	100.00
Yıl içi çalışmalarının Başarıya Oranı		40.00	
Finalin Başarıya Oranı		60.00	
Toplam		100.00	
Kullanılan Ölçme ve Değerlendirme Yaklaşımları			
24	AKTS / İŞ YÜKÜ TABLOSU		

ETKİNLİK	SAYISI	Süresi (Saat)	Toplam İş Yüğü (Saat)
Teorik Dersler	14	2.00	28.00
Uygulamalı Dersler	0	0.00	0.00
Sınıf Dışı Ders Çalışma Süresi (Ön çalışma, pekiştirme)	0	0.00	0.00
Ödevler	1	12.00	12.00
Projeler	1	10.00	10.00
Arazi Çalışmaları	0	0.00	0.00
Arasınaylar	1	20.00	20.00
Diğer	0	0.00	0.00
Yarıyıl Sonu Sınavı	1	20.00	20.00
Toplam İş Yüğü			90.00
Toplam İş Yüğü / 30 saat			3.00
Dersin AKTS Kredisi			3.00

25	PROGRAM YETERLİLİKLERİ İLE DERS ÖĞRETİM KAZANIMLARI İLİŞKİSİ TABLOSU															
	PY1	PY2	PY3	PY4	PY5	PY6	PY7	PY8	PY9	PY10	PY11	PY12	PY13	PY14	PY15	PY16
ÖK1	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	0
ÖK2	3	2	2	2	2	3	5	4	4	4	2	4	2	3	4	0
ÖK3	3	2	2	2	2	5	5	5	4	4	3	3	2	4	4	0
ÖK4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	0
ÖK5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	0
ÖK6	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	0
ÖK7	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	0
ÖK8	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	0
ÖK9	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	0
ÖK10	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	0
ÖK: Öğrenme kazanımlar PY: Program yeterlilikleri																
Katkı Düzeyi:	1 çok düşük			2 Düşük			3 Orta			4 Yüksek			5 Çok Yüksek			