

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

1	Ders Adı:	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ
2	Ders Kodu:	CRMZ022
3	Ders Türü:	Zorunlu
4	Ders Seviyesi	Önlisans
5	Dersin Verildiği Yıl:	2
6	Dersin Verildiği Yarıyıl	3
7	Dersin AKTS Kredisi:	3.00
8	Teorik Ders Saati (saat/Hafta)	3.00
9	Uygulama Ders Saati(saat/Hafta)	0.00
10	Laboratuvar Ders Saati (saat/hafta) :	0
11	Dersin Önkoşulu:	Yok
12	Dersin Dili:	Türkçe
13	Dersin Veriliş Şekli:	Yüz yüze
14	Dersin Koordinatörü:	Öğr. Gör. İSMAİL ÇAKMAK
15	Dersi Veren Diğer Öğretim Elemanları:	Meslek Yüksekokulları Yönetim Kurullarının görevlendirdiği öğretim elemanları.
16	Koordinatör İletişim Bilgileri:	Öğr. Gör. İsmail ÇAKMAK B.U.Ü. Orhaneli Meslek Yüksekokulu 0 (224) 294 26 86 - 62424
17	Dersin WEB adresi:	
18	Dersin Amacı:	Günümüz yoğun rekabet koşullarında, müşteri ilişkilerinin, pazarlama ve satış açısından irdelenmesi, uygulama örnekleri ile, kullanılabilir bilgilerin öğrenciye aktarılması.
19	Dersin Mesleki Gelişime Katkısı:	Bu derste öğrenciler işletme ve müşteri arasındaki ilişkilerin ne şekilde düzenlenmesi gerektiği hakkında bilgi sahibi olacaklardır.
20	Dersin Öğrenme Kazanımları:	
	1	Müşteri ilişkilerini tanımlayabilme
	2	Müşteri ilişkileri yönetimini açıklayabilme
	3	Müşterilerle empatik iletişim kurabilme
	4	Müşteri kazanma ve elde tutma çalışmalarını tasarlayabilme
	5	Müşteri bağımlılığını yaratabilme
	6	Müşteri ilişkileri yönetimini tasarlayabilmek.
	7	Müşteri şikayetlerini yönetebilme
	8	Müşteri ilişkilerini ölçebilme ve yorumlayabilme
	9	
	10	
21	Dersin İçeriği:	
Hafta	DERS İÇERİKLERİ	
	Teorik	Uygulama
1	Müşteri ilişkileri Kavramı ve önemi	
2	Müşteri ilişkileri Yönetiminin gelişimi	
3	Müşteri ilişkileri Yönetiminin bileşenleri	
4	Müşterilerle İletişim	

5	Müşteri Hizmeti ve Hizmet Kalitesi	
6	Müşteri tatmini ve sadakati	
7	Müşteri kazanma ve elde tutma	
8	Müşteri ilişkileri yönetimi süreci	
9	Müşteri ilişkileri yönetimi süreci	
10	Müşteri bilgisini toplama ve analiz etme	
11	Müşteri ilişkileri programlarını geliştirme	
12	Müşteri ilişkileri uygulamaları	
13	Müşteri şikayet yönetimi	
14	Müşteri ilişkilerinin ölçülmesi	
22	Ders Kitabı, Referanslar ve/veya Diğer Kaynaklar:	Satışta ve Pazarlamada Müşteri ilişkileri Yönetimi Prof. Dr Yavuz Odabaşı Sistem Yayınları Müşteri İlişkileri Eğitimi Doc. Dr Erdoğan Taşkın Papatya yayınları CRM - Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Pazarlama İletişimi Fazlı Yıldırım , Uğur Cevdet Panayırıcı Papatya Bilim Yayınevi
23	Değerlendirme	
YARIYIL İÇİ ÇALIŞMALARI		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		Ölçme ve değerlendirme, Bursa Uludağ Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği ilkelerine göre yapılmaktadır.
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)	14	2.00	28.00
Ödevler	0	0.00	0.00
Projeler	0	0.00	0.00
Arazi Çalışmaları	0	0.00	0.00
Arasınaylar	1	14.00	14.00
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	3	3	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	3
ÖK2	3	2	3	2	4	2	3	1	1	2	2	1	1	1	2	3
ÖK3	4	5	5	4	3	4	4	1	2	2	3	1	1	1	2	3
ÖK4	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	1	1	1	2	3
ÖK5	1	2	3	3	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3
ÖK6	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	3
ÖK7	4	5	5	5	5	4	3	1	2	3	3	1	1	1	2	3
ÖK8	2	3	3	2	4	5	2	1	2	2	3	1	1	1	2	3
ÖK: Öğrenme kazanımlar PY: Program yeterlilikleri																
Katkı Düzeyi:	1 çok düşük			2 Düşük			3 Orta			4 Yüksek			5 Çok Yüksek			