

DERS TANITIM ve UYGULAMA BİLGİLERİ

Dersin Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U+L (saat/hafta)	Türü (Z / S)	Yerel Kredi	AKTS
Müşteri İlişkileri Yönetimi	BS 422	Bahar	03+00+00	Zorunlu	3	6
Akademik Birim:	İşletme Fakültesi					
Öğrenim Türü:	Örgün eğitim					
Ön Koşullar	Yok					
Öğrenim Dili:	Türkçe					
Dersin Düzeyi:	Seviye Belirtilmemiş					
Dersin Koordinatörü:	Bora SELÇUK					
Dersin Amacı:	Öğrencileri, Müşteri İlişkileri Yönetimi kavramları hakkında bilgilendirmek					
Dersin İçeriği:	Müşteri İlişkileri Yönetimi günümüz rekabet koşullarında önemini ortaya koyan bir kavram olarak ortaya çıkmaktadır. MİY uygulamalarının işletmeleri için öneminin vurgulandığı bu derste öğrenciler işletme-müşteri arasındaki ilişkilere nasıl düzenleneceği konusunda bilgi alacaklardır.					
Dersin Öğrenme Çıktıları (ÖÇ):	1- Öğrenciler MİY sistemlerini değerlendirebilecekler 2- Öğrenciler MİY geliştirme süreçlerini değerlendirecekler 3- Öğrenciler temel MİY uygulamalarını inceleyecekler. 4- Öğrenciler MİY' i kullanmanın temellerini öğrenecekler 5- Öğrenciler MİY sistemlerinin kullanımını kavrayacaklar					
Dersin Öğrenme Yöntem ve Teknikleri	Anlatım Yöntemi Soru Cevap Yöntemi Sunum Yöntemi					

HAFTALIK PROGRAM

Hafta	Konular	Ön Hazırlık
1	MİY için stratejik çerçeve geliştirilmesi	
2	Strateji geliştirme süreci	
3	Değer yaratma süreci	
4	Enformasyon yönetim süreci	
5	Performans değerlendirme süreci	
6	Müşterileri tanımlama	
7	Müşteriyle etkileşime girmek: Müşteriyle birlikte çalışma stratejisi	
8	Ara Sınav	
9	Öğrenen ilişkiler kurmak için etkileşim araçlarının kullanılması	
10	Gizlilik ve müşteri geri beslemesi	
11	Öğrenen ilişkiler için kitlesel uyarılama	
12	Müşteri tabanlı inisiyatiflerde başarıyı ölçmek	
13	Bankalarda MİY	
14	Genel değerlendirme	

Kadir Has Üniversitesi'nde bir dönem 14 haftadır, 15. ve 16. hafta sınav haftalarıdır.

ZORUNLU ve ÖNERİLEN OKUMALAR

Yavuz Odabaşı, Satış ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, İstanbul: Sistem Yayıncılık, 2010

DİĞER KAYNAKLAR

Adrian Payne, *HANDBOOK OF CRM: Achieving Excellence in Customer Management*, Elsevier,
Don Peppers, Martha Rogers, *Managing Customer Relationships: A Strategic Framework*, John Wiley & Sons, Inc

DEĞERLENDİRME SİSTEMİ

Yarıyıl İçi Çalışmaları	Sayı	Katkı Payı (%)
Ara Sınavlar/Sözlü Sınavlar/Kısa Sınavlar	3	50
Final Sınavı	1	50
Total:	4	100

İŞ YÜKÜ HESAPLAMASI

Etkinlikler	Sayısı	Süresi (saat)	Toplam İş Yüğü (saat)
Ders Saati	16	3	48
Dersle İlgili Sınıf Dışı Etkinlikler	14	2	28
Ara Sınavlar/Sözlü Sınavlar/Kısa Sınavlar	3	15	45
Final Sınavı	1	29	29
Toplam İş Yüğü (saat):			150

1 AKTS = 25 saatlik iş yükü

PROGRAM YETERLİLİKLERİ (PY) ve ÖĞRENME ÇIKTILARI (ÖÇ) İLİŞKİSİ

[illegible]

Katkı Düzeyi: 1 Düşük, 2 Orta, 3 Yüksek