

DERS TANITIM ve UYGULAMA BİLGİLERİ

Dersin Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U+L (saat/hafta)	Türü (Z / S)	Yerel Kredi	AKTS
Müşteri İlişkileri Yönetimi	AD 320	Bahar	03+00+00	Zorunlu	3	6
Akademik Birim:	Reklamcılık					
Öğrenim Türü:	Örgün eğitim					
Ön Koşullar	Yok					
Öğrenim Dili:	İngilizce					
Dersin Düzeyi:	Lisans					
Dersin Koordinatörü:	Perrin ÖGÜN EMRE					
Dersin Amacı:	Bu dersi alan öğrencilerin Müşteri ilişkileri yönetiminin kavramlarını tanımaları Başarılı müşteri ilişkileri yönetimi örnekleri sergilemeleri beklenmektedir.					
Dersin İçeriği:	Bu ders müşteri ilişkileri yönetiminin kavramlarına, methodlarına ve araçlarına genel bir bakışı içermektedir.					
Dersin Öğrenme Çıktıları (ÖÇ):	1- Firmaların B2B ilişkilerinin analiz etmenin önemini açıklayabilecek seviyeye gelmiş olmak 2- Farklı B2C ilişkiler ve müşteri ilişkileri yönetimi çalışmaları örnekleri verebilecek yetkinlikte olmak 3- Firmaların kapasiteleri, müşterileri ve pazardaki genel müşteri davranışları 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 analizi yaparak firmalar için müşteri ilişkileri yönetimine dair çalışmalar geliştirebilmek					
Dersin Öğrenme Yöntem ve Teknikleri	Görsel destekli ders slaytları, yüzyüze tartışma					

HAFTALIK PROGRAM

Hafta	Konular	Ön Hazırlık
1	Derse Giriş ve Müşteri İlişkileri	Bölüm 1,2
2	Müşteri İlişkileri ve Planlanması, Müşteri Veritabanının Yönetilmesi	Bölüm 2,3,4
3	Müşteri Portfolyo Yönetimi	Bölüm 5
4	Müşteri için Değer Yaratma	Bölüm 7
5	Müşteri Elde Etme ve Yönetimi	Bölüm 8,9
6	B2B İlişkisi Yönetimi	Bölüm 10
7	Sınava Hazırlık	
8	Tedarikçi ve Paydaş İlişkileri	Bölüm 11
9	Satış Elemenları Yönetimi ve Otomasyon için IT	Bölüm 13,14
10	Müşteri Deneyimleri ve Hizmet Geliştirme	Bölüm 6, 16
11	Organizasyonel Sorunlar ve Müşteri İlişkileri Yönetimi	Bölüm 17
12	Öğrenci Sunumları	
13	Öğrenci Sunumları	

14	Genel Tekrar	
----	--------------	--

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

ZORUNLU ve ÖNERİLEN OKUMALAR

Buttle, Francis (2009), Customer Relationship Management, 2nd edition, Burlington, MA: Butterworth-Heinemann.

DİĞER KAYNAKLAR

Yok

DEĞERLENDİRME SİSTEMİ

Yarıyıl İçi Çalışmaları	Sayı	Katkı Payı (%)
Proje	1	30
Ara Sınavlar/Sözlü Sınavlar/Kısa Sınavlar	1	30
Final Sınavı	1	40
Total:	3	100

İŞ YÜKÜ HESAPLAMASI

Etkinlikler	Sayısı	Süresi (saat)	Toplam İş Yüğü (saat)
Ders Saati	14	3	42
Proje	1	34	34
Diğer Uygulamalara Hazırlık	14	3	42
Ara Sınavlar/Sözlü Sınavlar/Kısa Sınavlar	1	15	15
Final Sınavı	1	17	17
Toplam İş Yüğü (saat):			150

1 AKTS = 25 saatlik iş yükü

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

#	PY1	PY2	PY3	PY4	PY5	PY6	PY7	PY8	PY9	PY10
OC1	3		2							
OC2				3	3					

OC3				3	3					
OC4										
OC5					2					

Katkı Düzeyi: 1 Düşük, 2 Orta, 3 Yüksek