

# DERS TANITIM ve UYGULAMA BİLGİLERİ

| Dersin Adı                          | Kodu   | Yarıyıl | T+U+L<br>(saat/hafta) | Türü (Z / S) | Yerel Kredi | AKTS |
|-------------------------------------|--|---------|-----------------------|--------------|-------------|------|
| Müşteri İlişkileri Yönetimi         | ADV 308  | Bahar   | 01+04+00              | Seçmeli      | 3           | 6    |
| Akademik Birim:                     | İletişim Fakültesi   |         |                       |              |             |      |
| Öğrenim Türü:                       | Örgün Eğitim   |         |                       |              |             |      |
| Ön Koşullar                         | Yok  |         |                       |              |             |      |
| Öğrenim Dili:                       | İngilizce  |         |                       |              |             |      |
| Dersin Düzeyi:                      | Lisans   |         |                       |              |             |      |
| Dersin Koordinatörü:                | --   |         |                       |              |             |      |
| Dersin Amacı:                       | Bu dersi alan öğrencilerin: <ul style="list-style-type: none"><li>• Temel teorileri, metodolojileri ve iletişim stratejilerini öğrenmeleri</li><li>• Kendi stratejik düşünme stillerini geliştirmeleri</li><li>• Pazarlama bilgisini geliştirmek için stratejik iş modelleri uygulamaları</li><li>• İş sorunlarını analiz etmek için stratejik modeller belirlemeleri ve uygulamaları</li><li>• Stratejik çözümleri formüle edin ve doğru kararlar alması beklenmektedir</li></ul>   |         |                       |              |             |      |
| Dersin İçeriği:                     | Bu ders, öğrencilere müşteri etkileşimlerini yönetme süreci olarak müşteri ilişkileri yönetimi (CRM) hakkında genel bir bilgi sağlar. Buna satış, pazarlama ve müşteri desteğiyle ilgili müşteri bilgilerinin organize edilmesi, otomatikleştirilmesi ve senkronize edilmesi dahildir.   |         |                       |              |             |      |
| Dersin Öğrenme Çıktıları (ÖÇ):      | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>1-</b> CRM uygulamaları ve teknolojileri hakkında içgörü geliştirme yeteneği, müşteri yaşam döngüsü aşamaları boyunca pazarlama, satış ve hizmet hedeflerine ulaşabilmek</li><li>• <b>2-</b> Müşteri ilişkileri yönetiminde güncel konuları takip etme becerisi edinebilmek</li><li>• <b>3-</b> Birincil araştırmayı kullanarak endüstri röportajları gerçekleştirebilmek</li><li>• <b>4-</b> Değerlendirme için bir rapor yazma ve kaynak gösterme ve temel noktaları kısa ve öz bir şekilde sunma becerisi edinmek.</li><li>• <b>5-</b> Eleştirel düşünme ve sunum yapma becerisi edinmek</li></ul> |         |                       |              |             |      |
| Dersin Öğrenme Yöntem ve Teknikleri | Kurs 3 temel modülden oluşmaktadır. Bunlar: 1. Müşteri 2. İlişki 3. Yönetim Modüller genellikle modül içinde analiz edilecek olan kavramın gerekliliğini ortaya çıkaran bir girişle başlar. Öğrencilerden daha sonra gözlemlerini sunmaları ve bilgiyi içselleştirebilmek için kavramla ilgili küçük projeler yapmaları istenir. Projelerin yazılı sunumları 50 puan alırken, sınıf içi uygulama raporları (cevap kağıtları)% 20 olarak derecelendirilir. Genel notun geri kalanı,% 30, daha sonra final sınavına girer.   |         |                       |              |             |      |

## HAFTALIK PROGRAM

| Hafta | Konular  | Ön Hazırlık                      |
|-------|--|----------------------------------|
| 1     | Oryantasyon Haftası (Giriş ve kurs planı)          |                                  |
| 2     | Tanımlanmış Müşteri İlişkileri ve Müşteri yönetimi | Ders okumaları                   |
| 3     | Müşteri Hizmetlerini Yönetmek                      | Ders okumaları & yazılı ödevler  |
| 4     | Müşteri Çatışmasını Yönetmek                       | Ders okumaları & proje raporları |
| 5     | İlişkileri yönetimi                                | Ders okumaları & videoları       |
| 6     | İlişkili satış için hazırlık                       | Ders okumaları                   |
| 7     | Müşteri İlişkilerini Sürdürmek                     | Ders okumaları & proje raporları |
| 8     | Kalite Yönetimi                                    | Ders okumaları & yazılı ödevler  |
| 9     | Müşteri ilişkileri stratejisini değerlendirmek     | Ders okumaları                   |
| 10    | Pazarlama Otomasyon Süreci                         | Ders okumaları                   |
| 11    | CRM Uygulaması - 1                                 | Ders okumaları                   |

|    |                       |                                  |
|----|-----------------------|----------------------------------|
| 12 | CRM Uygulaması -2     | Ders okumaları & proje raporları |
| 13 | Presentation Week     |                                  |
| 14 | Değerlendirme Haftası |                                  |

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

## ZORUNLU ve ÖNERİLEN OKUMALAR

### Kitaplar:

CRM For Dummies Paperback - Lars Helgeson  
Marketing Automation For Dummies Paperback - Mathew Sweezey  
Customer Analytics For Dummies Paperback - Jeff Sauro

### Makaleler:

<https://hbswk.hbs.edu/archive/the-ultimate-crm-handbook> The Ultimate CRM Handbook - Harvard Business school  
<https://hbr.org/2004/11/crm-done-right> CRM Done Right - Harvard Business Review  
<https://salesgravy.com/podcasts/Why-Relationship-Sells-Work> - Sales Gravey Universty - Podcasts  
<https://www.managementstudyguide.com/total-quality-management.htm> Total Quality management

## DİĞER KAYNAKLAR

|  |
|--|
|  |
|--|

## DEĞERLENDİRME SİSTEMİ

| Yarıyıl İçi Çalışmaları | Sayı      | Katkı Payı (%) |
|-------------------------|-----------|----------------|
| Katılım                 | 12        | -              |
| Uygulama                | 2         | 20             |
| Proje                   | 3         | 30             |
| Sunum/Jüri              | 3         | 20             |
| Proje Raporları         | 1         | 30             |
| <b>Total:</b>           | <b>21</b> | <b>100</b>     |

## İŞ YÜKÜ HESAPLAMASI

| Etkinlikler                   | Sayısı | Süresi (saat) | Toplam İş Yüğü (saat) |
|-------------------------------|--------|---------------|-----------------------|
| Ders Saati                    | 14     | 3             | 42                    |
| Uygulama                      | 2      | 10            | 20                    |
| Proje                         | 3      | 10            | 30                    |
| Sunum/Jüriye Hazırlık         | 3      | 6             | 18                    |
| Proje Raporlarının Sunumu     | 1      | 40            | 40                    |
| <b>Toplam İş Yüğü (saat):</b> |        |               | <b>150</b>            |

1 AKTS = 25 saatlik iş yükü

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

| #   | PY1 | PY2 | PY3 | PY4 | PY5 | PY6 | PY7 | PY8 | PY9 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| OC1 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| OC2 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| OC3 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| OC4 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| OC5 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |

**Katkı Düzeyi:** 1 Düşük, 2 Orta, 3 Yüksek