DERS TANITIM ve UYGULAMA BİLGİLERİ

Dersin Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U+L (saat/hafta)	Türü (Z / S)	Yerel Kredi	AKTS
Müşteri İlişkileri Yönetimi	ADV 308	Güz-Bahar	03+00+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: • Temel teorileri, metodolojileri ve iletişim stratejilerini öğrenmeleri • Kendi stratejik düşünme stillerini geliştirmeleri • Pazarlama bilgisini geliştirmek için stratejik iş modelleri uygulamaları • İş sorunlarını analiz etmek için stratejik modeller belirlemeleri ve uygulamaları • Stratejik çözümleri formüle edin ve doğru kararlar alması beklenmektedir
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):	• **1-** CRM uygulamaları ve teknolojileri hakkında içgörü geliştirme yeteneği, müşteri yaşam döngüsü aşamaları boyunca pazarlama, satış ve hizmet hedeflerine ulaşabilmek • **2-** Müşteri ilişkileri yönetiminde güncel konuları takip etme becerisi edinebilmek • **3-** Birincil araştırmayı kullanarak endüstri röportajları gerçekleştirebilmek • **4-** Değerlendirme için bir rapor yazma ve kaynak gösterme ve temel noktaları kısa ve öz bir şekilde sunma becerisi edinmek. • **5-** Eleştirel düşünme ve sunum yapma becerisi edinmek
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 okumları & proje raporları
5	İlişkileri yönetimi	Ders okumaları & videoları
6	İlişkili satış için hazırlık	Ders okumaları
7	Müşteri İlişkilerini Sürdürmek	Ders okumları & 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 okumları & 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
Total:	**21**	**100**

İŞ YÜKÜ HESAPLAMASI

Etkinlikler	**Sayısı**	**Süresi (saat)**	**Toplam İş Yükü (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
Toplam İş Yükü (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								
OC2		1							3	
OC3						3				
OC4						1		2		
OC5									3	

Katkı Düzeyi: 1 Düşük, 2 Orta, 3 Yüksek