

Dersin Adı	Kodu	Yarıyılı	T+U	Kredisi	AKTS
Müşteri İlişkileri Yönetimi	1805405	IV	2+0	2	2
Ön koşul Dersler					
Dersin Dili	Türkçe				
Dersin Türü	Zorunlu				
Dersin Koordinatörü					
Dersi Veren					
Dersin Yardımcıları					
Dersin Amacı	Bu dersin amacı; Müşteri ilişkilerini yönetebilme yeterlikleri kazanacaktır.				
Dersin Öğrenme Çıktıları	Bu dersin sonunda öğrenci; 1- Müşteriyi tanıır. 2- Müşteri memnuniyetini artırır. 3-İletişim kurar. 4-Geleneksel tüketici davranışlarını bilir. 5-Müşteri memnuniyetini bilir. 6-Müşteri şikayetlerini dinler ve çözüm üretir.				
Dersin İçeriği	Müşteri ilişkileri ve iletişim, müşterileri sınıflandırmak, online tüketici davranışları, geleneksel tüketici davranışları.				
Haftalar	Konular				
1	Müşteriler ile iletişim				
2	Müşteriler ile iletişim				
3	Müşterileri sınıflandırmak				
4	Online tüketici davranışları				
5	Geleneksel tüketici davranışları				
6	Randevu ve ağırlama				
7	Randevu ve ağırlama				
8	Ara Sınav				
9	Müşteri değeri yaratmak				
10	Müşteri değeri yaratmak				
11	Müşteri memnuniyeti				
12	Müşteri memnuniyeti				
13	Müşteri şikayetleri				
14	Müşteri şikayetleri				
Genel Yeterlilikler					
1- Müşteriler ile iletişim kurmak, 2- Müşterilerin sınıflandırılmasına yardımcı olmak, 3- Online tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak, 4- Geleneksel tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak, 5- Müşteri randevu ve kabul programı yapmak gibi becerileri kazanır.					
Kaynaklar					
Demirel, Y. (2015). <i>Müşteri İlişkileri Yönetimi</i> . Ankara: Siyasal Kitabevi.					
Değerlendirme Sistemi					
Ara sınav	% 40				
Final	% 60				
Bütünleme					

PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI İLE DERS ÖĞRENİM ÇIKTILARI İLİŞKİSİ TABLOSU													
	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13
ÖÇ1	5	5											
ÖÇ2	5	5	4			4	4	5		5		5	5
ÖÇ3	5	5	5			5		5	5				
ÖÇ4	5	5	4	4	5	4							5
ÖÇ5	5				5	5	5						
ÖÇ6	5	5		5	5	5	5		5	5		5	5
ÖÇ: Öğrenme Çıktıları PÇ: Program Çıktıları													
Katkı Düzeyi	1 Çok Düşük			2 Düşük			3 Orta		4 Yüksek		5 Çok Yüksek		

Program Çıktıları ve İlgili Dersin İlişkisi

	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13
Müşteri İlişkileri Yönetimi	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5		5	5