Ders İzlencesi

Ders Kodu - Ders Adı	**YBS401 - Customer Relationship Management (Müşteri İlişkileri Yönetim**
Ders Türü	VII.Yarıyıl
Teori + Uygulama	3+0
AKTS	**5.0**
Ders Dili	İngilizce
Ders Türü	Zorunlu Dersler

Dersin Veriliş Biçimi	Yüzyüze
Önkoşullar	Yok

Ders İzlencesi

Haftalar	Öğrenme Çıktıları	Konular	Öğretim Yöntemleri
1. hafta		Hizmet Pazarlaması ve Pazarlama Karması	
2. hafta		Hizmet Kalitesi	
3. hafta		Müşteri ve Tüketici	
4. hafta		Müşteri Tatmini ile Müşteri Sadakati Arasındaki İlişki	
5. hafta		İç Müşteri Memnuniyeti	
6. hafta		Müşteri İlişkileri Yönetimi	
7. hafta		Müşterilerle İletişim ve Boyutları	
8. hafta		Müşteri Bağlılığı ve Kalite	
9. hafta		Müşteri İlişkilerinin Planlanması ve Uygulama Süreci	
10. hafta		Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları	
11. hafta		Özel Sektörde Örnek Olay ve Tartışma	
12. hafta		Kamu Sektöründe Örnek Olay ve Tartışma	
13. hafta		Müşteri İlişkilerinde Karşılaşılan Sorunlar ve Çözümleri	
14. hafta		Örnek Olay İncelemeler	

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları
1	Müşteri ve tüketici kavramlarını ayırt edebiir
2	Müşterilerle iletişim konusunu anlar
3	Müşteri ilişkileri yönetimi konusundaki kavramları anlar

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

İçerik girilmemiştir.

Dersin Teması

İçerik girilmemiştir.

AKTS İş Yükü

Etkinlik	Süre (Saat)	Sayı	İş Yükü
Teorik Derse Katılım	0	0	0
Sınıf Dışı Çalışma (Ön Hazırlık & Pekiştirme Amaçlı)	0	0	0
Ödevler	0	0	0
Proje - Rapor - Sunum Hazırlama	0	0	0
Ara Sınav Hazırlığı (sınav süresi dahil)	0	0	0
Final Sınavı Hazırlığı (sınav süresi dahil)	0	0	0
Uygulama (Laboratuvar, Müzik/Enstrüman Uygulaması, Atölye/Saha Çalışması vb.)	0	0	0
Staj Uygulaması	0	0	0
		Hesaplanan AKTS	**0**

Ölçme ve Değerlendirme

İçerik girilmemiştir.