## Ders İzlencesi

| | |
|---|---|
| **Ders Kodu - Ders Adı** | **PZL221 - Müşteri İlişkileri Yönetimi** |
| **Ders Türü** | II.Yarıyıl |
| **Teori + Uygulama** | 2+0 |
| **AKTS** | **3.0** |
| **Ders Dili** | Türkçe |
| **Ders Türü** | Zorunlu Dersler |
| **Öğretim Elemanları** | DOÇ. DR. REMZİ REHA DURUCASU |

| | |
|---|---|
| **Dersin Veriliş Biçimi** | Yüz yüze |
| **Önkoşullar** | Bu dersin önkoşulu ya da eş koşulu bulunmamaktadır. |
| **Önerilen Dersler** | - |
| **Önerilen Kaynaklar** | Odabaşı, Yavuz (2001), Müşteri İlişkileri Yönetimi, İstanbul, Sistem Yay. |
| **Staj & Uygulama** | Yok |

## Ders İzlencesi

| Haftalar | Öğrenme Çıktıları | Konular | Öğretim Yöntemleri |
|---|---|---|---|
| **1. hafta** | | Müşteri ilişkileri dersinin amacı ve dersle ilgili temel kaynaklar. | |
| **2. hafta** | | Müşteri ilişkilerini geliştirme | |
| **3. hafta** | | Müşteri İlişkileri kavramı ve özellikleri | |
| **4. hafta** | | Müşteri ilişkilerinde yeni boyutlar | |
| **5. hafta** | | Müşteri için değer yaratma | |
| **6. hafta** | | Müşteri ilişkilerinde teknoloji kullanımı | |
| **7. hafta** | | Müşterilerle iletişim | |
| **8. hafta** | | Müşteri hizmetleri | |
| **9. hafta** | | Müşteri kazanma | |
| **10. hafta** | | Müşteri tutma | |
| **11. hafta** | | Müşteri ilişkilerinde odak gruplar | |
| **12. hafta** | | Hizmet kalitesi | |
| **13. hafta** | | Örgütsel kültür | |
| **14. hafta** | | Kültür değişimindeki engeller | |

## Öğrenme Çıktıları

| # | Öğrenme Çıktıları |
|---|---|
| **1** | Pazarlama bilim olduğunu açıklayabilecektir. |
| **2** | Müşteri ile İletişimi açıklayabilecektir. |

## Öğrenme Çıktıları

| # | Öğrenme Çıktıları |
|---|---|
| 3 | Müşteri ilişkilerinin yeni boyutlarını açıklayabilecektir. |
| 4 | Müşteri ilişkilerini yönetmenin önemini açıklayabilecektir. |

## 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.*