Ders İzlencesi

Ders Kodu - Ders Adı	**PZL522 - Müşteri İlişkileri Yönetimi**
Ders Türü	II.Yarıyıl
Teori + Uygulama	3+0
AKTS	**6.0**
Ders Dili	Türkçe
Ders Türü	Seçmeli Dersler
Öğretim Elemanları	PROF. DR. ENES EMRE BAŞAR

Dersin Veriliş Biçimi	UZAKTAN
Önkoşullar	YOKTUR
Önerilen Dersler	YOKTUR
Önerilen Kaynaklar	YAVUZ ODABAŞI - MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ
Staj & Uygulama	YOK

Ders İzlencesi

Haftalar	Öğrenme Çıktıları	Konular	Öğretim Yöntemleri
1. hafta		Pazarlamada dönüşüm	
2. hafta		Miy Temel Kavramlar	
3. hafta		Müşteri ve Tüketici	
4. hafta		Müşterilerle İletişim	
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 Elde Tutma	
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 İncelemeleri sikayetvar.com'dan	

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları
1	Müşteri ve tüketici kavramlarını ayırt edebilecek
2	müşterilerle iletişim konusunu anlayacak
3	Müşteri ilişkileri yönetimi konusundaki kavramları anlayacak

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.