## Ders İzlencesi

| | |
|---|---|
| **Ders Kodu - Ders Adı** | **PZL208U - Müşteri İlişkileri Yönetimi** |
| **Ders Türü** | VI.Yarıyıl |
| **Teori + Uygulama** | 0+0 |
| **AKTS** | **5.0** |
| **Ders Dili** | Türkçe |
| **Ders Türü** | Seçmeli Dersler |

| | |
|---|---|
| **Dersin Veriliş Biçimi** | Uzaktan eğitim |
| **Önkoşullar** | Bu dersin önkoşulu ya da eş koşulu bulunmamaktadır. |
| **Önerilen Dersler** | Bu dersle ilişkili önerilen başka dersler bulunmamaktadır. |
| **Önerilen Kaynaklar** | Dersle aynı ada sahip aşağıda belirtilen kitap dersin temel kaynağıdır. Ancak öğrenenler dilerlerse ek olarak bu kitapta belirtilen konulara ilişkin özellikle İnternetteki diğer kaynaklardan da yararlanabilirler. Timur Necdet; Barış Gülfidan (ed) (2013). Müşteri İlişkileri Yönetimi, Anadolu Üniversitesi Yayınları, No: 3001 |
| **Staj & Uygulama** | Bu ders için staj veya uygulama yoktur. |

## Ders İzlencesi

| Haftalar | Öğrenme Çıktıları | Konular | Öğretim Yöntemleri |
|---|---|---|---|
| **1. hafta** | | Müşteri İlişkileri Yönetimi: Tanımı, Kapsamı, Önemi; | |
| **2. hafta** | | Müşteri İlişkileri Yönetimi: Tanımı, Kapsamı, Önemi; | |
| **3. hafta** | | Müşterilerle İletişim ve Boyutları | |
| **4. hafta** | | Hizmetlerde Müşteri Bağlılığı ve Kalite | |
| **5. hafta** | | Hizmetlerde Müşteri Bağlılığı ve Kalite | |
| **6. hafta** | | Müşteri İlişkilerinde Stratejik Yaklaşım Müşteri İlişkilerinin Planlaması ve Uygulama Süreci | |
| **7. hafta** | | Ara Sınav | |
| **8. hafta** | | Müşteri İlişkilerinde Stratejik Yaklaşım Müşteri İlişkilerinin Planlaması ve Uygulama Süreci | |
| **9. hafta** | | Örgüt Kültürü ve Müşteri İlişkileri; | |
| **10. hafta** | | Örgüt Kültürü ve Müşteri İlişkileri; | |
| **11. hafta** | | Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları | |
| **12. hafta** | | Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları | |
| **13. hafta** | | Müşteri İlişkilerinde Karşılaşılan Sorunlar ve Çözümleri . | |
| **14. hafta** | | Final Sınavı | |

## Öğrenme Çıktıları

| # | Öğrenme Çıktıları |
|---|---|
| **1** | Müşteri ilişkileri kavramını tanımlayabilecek, müşteri ilişkileri ile ilişkili diğer kavramları sayıp aralarındaki bağı açıklayabilecek |
| **2** | Müşteri ilişkilerinin yönetim boyutunu kavramak için gerekli müşterilerle iletişimin önemini açıklayabilecek ve boyutlarını sayabilecek |
| **3** | Müşteri ilişkilerinde müşteri bağlılığı ve kalite kavramlarının yerini açıklayabilecek |
| **4** | Müşteri ilişkileri konusuna stratejik olarak yaklaşmak isteyen işletmelerin düşünce yapısını izah edebilecek, stratejik düşünce ile ilişkili kavramları sayabilecek |
| **5** | Müşteri ilişkilerinin planlama ve uygulama sürecini açıklayabilecek |
| **6** | Müşteri ilişkilerinin uygulama aşamasında büyük yeri olan örgütsel kültürün önemini ifade edebilecek |
| **7** | Müşteri ilişkilerinden uygulama örnekleri verebilecek |
| **8** | Müşterilerle işletme arasında işler her zaman planlandığı gibi gitmediği sorunlu zamanlarda sorunların çözümünde neler yapilabileceğine yönelik bir iç görüye sahip olacak |

## 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.*

| Değerlendirme Yöntemi ve Geçme Kriterleri | Sayısı | Yüzde (%) |
|---|---|---|
| 1.Ara Sınav | 1 | 30 |
| Dönem Sonu Sınavı | 1 | 70 |
| | **Toplam (%)** | **100** |