Ders İzlencesi

Ders Kodu - Ders Adı	**PMY201U - Perakendecilikte Müşteri İlişkileri Yönetimi**
Ders Türü	III.Yarıyıl
Teori + Uygulama	0+0
AKTS	**7.0**
Ders Dili	Türkçe
Ders Türü	Zorunlu Dersler
Öğretim Elemanları	PROF. DR. NEZİHE FİGEN ERSOY ARCA

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	Odabaşı, Y.(Ed.) (2013). Perakendecilikte Müşteri İlişkileri Yönetimi. Eskişehir. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2623, Açıköğretim Fakültesi Yaynın No: 1591.
Staj & Uygulama	Bu ders için staj veya uygulama yoktur.

Ders İzlencesi

Haftalar	Öğrenme Çıktıları	Konular	Öğretim Yöntemleri
1. hafta		Müşteri İlişkileri Kavram ve Özellikleri	
2. hafta		Müşteri İlişkileri Kavram ve Özellikleri	
3. hafta		Müşterilerle iletişim kurma	
4. hafta		Müşterilerle İletişim Kurma	
5. hafta		Müşteri Hizmeti ve Hizmet Kalitesi	
6. hafta		Müşteri tatmini, sadakati ve elde tutma	
7. hafta		Arasınav	
8. hafta		CRM Programları ve Uygulama	
9. hafta		Müşteri Şikayet Yönetimi	
10. hafta		Müşteri Şikayet Yönetimi	
11. hafta		Müşteri İlişkilerinin Ölçülmesi	
12. hafta		Müşteri İlişkilerinin Ölçülmesi	
13. hafta		Müşteri Odaklı Örgüt Kültürü	
14. hafta		Dönem sonu Sınavı	

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları
1	Pazarlama kavramının günümüzde ulaştığı noktayı ve temel aldığı unsurları tanımlayabilecek
2	Pazarlama sürecinde müşterilerle etkin iletişimin önemini açıklayabilecek

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları
3	Hizmet kalitesinin pazarlama ile ilişkisini kurarak, müşteri hizmetleri kavramını tanımlayabilecek
4	Müşteri ilişkileri kavramı ile müşteri tatmini ve sadakati yaratma kavramları arasında ilişkiyi betimleyebilecek
5	Müşteri ilişkileri kavramını açıklayarak, amaçlarını sıralayabilecek
6	Müşteri ilişkilerinin bir parçası olan müşteri şikâyet yönetimini açıklayabilecek
7	Müşteri ilişkilerinin ölçülmesinde yararlanılabilecek temel modelleri sıralayabilecek
8	Müşteri odaklı örgüt kültürünün işletmeler açısından 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.

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