Ders İzlencesi

Ders Kodu - Ders Adı	**ÇMH208U - Çağrı Merkezinde Müşteri İlişkileri Yönetimi**
Ders Türü	IV.Yarıyıl
Teori + Uygulama	0+0
AKTS	**7.0**
Ders Dili	Türkçe
Ders Türü	Zorunlu Dersler
Öğretim Elemanları	DOÇ. DR. NEJDET KARADAĞ

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	Çağrı Merkezinde Müşteri İlişkileri Yönetimi
Staj & Uygulama	Bu ders için staj veya uygulama yoktur.

Ders İzlencesi

Haftalar	Öğrenme Çıktıları	Konular	Öğretim Yöntemleri
1. hafta		Müşteri İlişkileri Yönetimine Bakış	
2. hafta		Müşteri Odaklı İşletme ve Çalışan Yönetimi	
3. hafta		Müşteri İlişkileri Yönetimi ile İlgili Kavramlar	
4. hafta		Müşteri İlişkileri Yönetimi ile İlgili Kavramlar	
5. hafta		Müşteri İlişkileri Yönetimi Süreci	
6. hafta		Müşteri İlişkileri Yönetimi Süreci	
7. hafta		Ara Sınav	
8. hafta		Müşteri İlişkileri Yönetim Teknolojileri	
9. hafta		Müşteri İlişkileri Yönetiminde Sadakat Programları	
10. hafta		Müşteri İlişkileri Yönetiminde Sadakat Programları	
11. hafta		Müşteri İtiraz ve Şikâyetleri Karşılama	
12. hafta		Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Müşteri Deneyimi	
13. hafta		Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Müşteri Deneyimi	
14. hafta		Dönem Sonu Sınavı	

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları
1	Müşteri ilişkileri yönetimi ile ilgili kavramları tanımlayabilecek
2	Müşteri odaklı çalışanın ve müşteri odaklı yönetimin bakış açılarını açıklayabilecek
3	Müşteri İlişkileri Yönetim süreci aşamalarını belirleyebilecek

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları
4	Müşteri İlişkileri Yönetimi için gerekli olan teknoloji elemanlarını sınıflandırabilecek
5	Müşteri ilişkilerinde sadakat programlarının önemini açıklayabilecek
6	İşletmelerin etkili bir şikâyet yönetimi sistemini nasıl oluşturabileceklerini açıklayabilecek
7	Müşteri deneyimi yönetimi ve müşteri ilişkileri yönetimi arasındaki farkları belirleyebilecek

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**