

GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

Ders Adı / Course Name	Customer Relations Management / Customer Relations Management	
Ders Kodu / Course Code	EYON314	
Ders Türü / Course Type		
Ders Seviyesi / Course Level	Bachelor / Bachelor	
Ders Akts Kredi / ECTS	5.00	
Haftalık Ders Saati (Kuramsal) / Course Hours For Week (Theoretical)	3.00	
Haftalık Uygulama Saati / Course Hours For Week (Objected)	0.00	
Haftalık Laboratuar Saati / Course Hours For Week (Laboratory)	0.00	
Dersin Verildiği Yıl / Year	3	
Öğretim Sistemi / Teaching System	Daytime Class / Daytime Class	
Eğitim Dili / Education Language	Turkish / Turkish	
Ön Koşulu Olan Ders(ler) / Precondition Courses	Bulunmamaktadır.	None.
Amacı / Purpose	Öğrencinin, işletmenin hedef ve stratejilerine göre müşteriler ile iletişim kurabilmesini ve müşterilerin özelliklerine göre sınıflandırılmasına yardımcı olabilmesini, online alışveriş sisteminin özelliklerine göre online tüketici davranışlarını, müşterilerin satın alma yöntem ve sıklıklarına göre geleneksel tüketici davranışlarını yorumlayabilmesini sağlamak. Randevu alma ve verme kurallarına göre randevu düzenleyebilmesini ve izleyebilmesini, ağırlama tekniklerine göre müşteriyi ağırlayabilmesini, müşteriyi elde tutma ve yeni müşteri elde etme stratejilerine göre müşteri değeri oluşturma ve müşteri memnuniyeti ölçme tekniklerine göre müşteri memnuniyeti ölçümü konularında yardımcı olmayı sağlamaktır.	To enable the student to communicate with customers according to the goals and strategies of the company and to help classify customers according to their characteristics, to interpret online consumer behavior according to the characteristics of the online shopping system, traditional consumer behavior according to the purchasing methods and frequencies of customers. To ensure that it can arrange and track appointments according to the rules of appointment and appointment making, to accommodate customers according to hospitality techniques, to assist in customer value creation according to customer retention and new customer acquisition strategies, and customer satisfaction measurement according to customer satisfaction measurement techniques.
İçeriği / Content	Müşteri ve tüketici kavramları, müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) kavramı, MİY organizasyonu, MİY stratejileri ve çeşitleri , MİY in tarihsel gelişimi, MİY programları ve bu programların nasıl/hangi şartlarda uygulanması gerektiğiyle ilgili konulara yer verilmektedir.	The concepts of customer and consumer, customer relationship management (CRM), CRM organization, CRM strategies and types, historical development of CRM, CRM programs and how/under what conditions these programs should be implemented are covered.
Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations	Bulunmamaktadır.	None.
Staj Durumu / Internship Status	Bulunmamaktadır.	None.

Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading	- Öğretim elemanının hazırlayacağı Müşteri İlişkileri Yönetimi içerikleri - Müşteri İlişkileri Yönetimi - Kavramlar, Modeller, Stratejiler ve Teknolojiler, Prof. Dr. Hülya Bakırtaş, Ekin Basım Yayın, 2. Baskı, Aralık 2021. - Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM), Prof. Dr. Yavuz Odabaşı, AURA KİTAPLARI, 9. Baskı, 2015.	- Customer Relationship Management contents to be prepared by the instructor - Müşteri İlişkileri Yönetimi - Kavramlar, Modeller, Stratejiler ve Teknolojiler, Prof. Dr. Hülya Bakırtaş, Ekin Basım Yayın, 2. Baskı, Aralık 2021. - Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM), Prof. Dr. Yavuz Odabaşı, AURA KİTAPLARI, 9. Baskı, 2015.
Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)	Dr. Öğr. Üyesi Ahmet AYDIN	

ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

1	Bu dersi alan öğrenciler; müşteri ve tüketici kavramları, müşteri ilişkileri yönetimi nedir, MİY organizasyonu, MİY stratejileri ve MİY çeşitleri, MİY in tarihsel gelişimi ve MİY programları, bu programların nasıl ve hangi şartlarda uygulanması gerektiği ile ilgili kavramlar hakkında yeterli düzeyde bilgi sahibi olmaktadır.	
---	---	--

HAFTALIK DERS İÇERİĞİ / DETAILED COURSE OUTLINE

Hafta / Week					
1	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri ve Tüketici Nedir-Farkları, Müşteri İlişkileri: Tanım ve İlişkilere Dair				
	What is Customer and Consumer-Differences, Customer Relations: About Definition and Relationships				
2	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetiminin Önemi, Türleri ve Unsurları				
	The Importance, Types and Elements of Customer Relationship Management				
3	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetiminin Temel Unsurları ve Türleri				
	Communication and Customer Relationship Management (Communication Concept, Types and Verbal Communication)				
4	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	İletişim ve Müşteri İlişkileri Yönetimi (Yazılı İletişim, Sözsüz İletişim ve Etkili Dinleme)				
	Communication and Customer Relationship Management (Written Communication, Nonverbal Communication and Effective Listening)				
5	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetiminde Hizmet Kalitesi Modeli (Boşluk Modeli)				
	Service Quality Model in Customer Relationship Management (Gap Model)				

6	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetiminde Hizmetlerde Müşteri Bağlılığı ve Müşteri Tatmini				
	Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Services in Customer Relationship Management				
7	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Genel Değerlendirme ve vizeye hazırlık				
	General Evaluation and visa preparation				
8	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Ara sınav / Vize				
	Midterm / Visa				
9	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkilerinde Stratejik Yaklaşım				
	Strategic Approach in Customer Relations				
10	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkilerinin Planlaması ve Uygulama Süreci				
	Customer Relationship Planning and Implementation Process				
11	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Örgüt Kültürü ve Müşteri İlişkileri				
	Organizational Culture and Customer Relations				

12	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları (Pazarlama Kampanyaları)				
	Customer Relationship Management Applications (Marketing Campaigns)				
13	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları (Sadakat Programları)				
	Customer Relationship Management Applications (Loyalty Programs)				
14	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları (Müşteri İlişkilerinde Satış Öncesi, Esnası ve Sonrası Yaşanabilecek Sorunlar, Şikayet Yönetimi)				
	Customer Relationship Management Practices (Pre-Sales, In-Sales and Customer Relationships Problems to be Experienced After, Complaint Management)				
15	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Final Sınavı				
	Final Examination				

DEĞERLENDİRME / EVALUATION

Yarıyıl (Yıl) İçi Etkinlikleri / Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Ara Sınav / Midterm Examination	1	70
Proje Hazırlama / Project Preparation	1	30
Toplam / Total:	2	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		40
Yarıyıl (Yıl) Sonu Etkinlikleri / End Of Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Final Sınavı / Final Examination	1	100
Toplam / Total:	1	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		60
Etkinliklerinin Başarı Notuna Katkı Yüzdesi(%) Toplamı / Total Percentage of Contribution (%) to Success Grade:		100
Değerlendirme Tipi / Evaluation Type:		

İŞ YÜKÜ / WORKLOADS

Etkinlikler / Workloads	Sayı / Number	Süresi (Saat) / Duration (Hours)	Toplam İş Yüğü (Saat) / Total Work Load (Hour)
Ara Sınav / Midterm Examination	1	1.00	1.00
Bütünleme Sınavı / Makeup Examination	1	35.00	35.00
Derse Katılım / Attending Lectures	3	9.00	27.00
Final Sınavı / Final Examination	1	1.00	1.00
Proje Hazırlama / Project Preparation	1	15.00	15.00
Ara Sınav İçin Bireysel Çalışma / Individual Study for Mid term Examination	1	20.00	20.00
Final Sınavı için Bireysel Çalışma / Individual Study for Final Examination	1	30.00	30.00
Toplam / Total:	9	111.00	129.00
Dersin AKTS Kredisi = Toplam İş Yüğü (Saat) / 25.00 (Saat/AKTS) = 129.00/25.00 = 5.16 ~ / Course ECTS Credit = Total Workload (Hour) / 25.00 (Hour / ECTS) = 129.00 / 25.00 = 5.16 ~			

PROGRAM VE ÖĞRENME ÇIKTISI / PROGRAM LEARNING OUTCOMES

Öğrenme Çıktıları / Learning Outcomes	Program Çıktıları / Program Outcomes														
	1.1.1	1.1.2	1.1.3	1.1.4	1.1.5	1.1.6	1.1.7	1.1.8	1.1.9	1.1.10	1.1.11	1.1.12	1.1.13	1.1.14	1.1.15
1.Bu dersi alan öğrenciler; müşteri ve tüketici kavramları, müşteri ilişkileri yönetimi nedir, MİY organizasyonu, MİY stratejileri ve MİY çeşitleri, MİY in tarihsel gelişimi ve MİY programları, bu programların nasıl ve hangi şartlarda uygulanması gerektiği ile ilgili kavramlar hakkında yeterli düzeyde bilgi sahibi olmaktadır. /	2	3	4	4	3	2	2	3	4	4	3	2	2	3	4

Katkı Düzeyi / Contribution Level : 1-Çok Düşük / Very low, 2-Düşük / Low, 3-Orta / Moderate, 4-Yüksek / High, 5-Çok Yüksek / Very high