

GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

Ders Adı / Course Name	Customer relations management / Customer relations management	
Ders Kodu / Course Code	EISL326	
Ders Türü / Course Type		
Ders Seviyesi / Course Level	Bachelor / Bachelor	
Ders Akts Kredi / ECTS	6.00	
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		
Amacı / Purpose	Müşteri ilişkileri yönetimi kavramını bilen, müşteri istek ve ihtiyaçlarını tanıyan, müşteri değer yönetimini bilen, müşteri ilişkileri yönetim sürecini uygulayabilen, uygulama sürecinde uygun bilgi teknolojisini seçebilen, müşteri şikayetleri yönetimini tanıyan bireyler yetiştirmektir.	To train individuals who know the concept of customer relationship management, recognize customer demands and needs, know customer value management, apply the customer relationship management process, choose the appropriate information technology during the application process, and know how to manage customer complaints.
İçeriği / Content	Bu ders müşteri ve müşteri ilişkileri kavramı, müşteri ilişkileri yönetiminin temel unsurları ve türleri, müşteri ilişkileri yönetiminin uygulama süreci, müşteri ilişkileri yönetiminde teknoloji kullanımı, sosyal müşteri ilişkileri yönetimi, müşteri memnuniyeti ve sadakati, güncel müşteri ilişkileri yönetimi sorunları konularını kapsamaktadır.	This course covers the concept of customer and customer relations, basic elements and types of customer relations management, application process of customer relations management, use of technology in customer relations management, social customer relations management, customer satisfaction and loyalty, current customer relations management problems.
Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations		
Staj Durumu / Internship Status		
Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading		
Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)	Dr. Öğr. Üyesi Berna ÖZTÜRK	

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 Müşteri İlişkileri Kavramı - Müşteri İlişkileri Yönetiminin Tanımı				
	Concept of Customer and Customer Relations - Definition of Customer Relationship Management				
2	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetiminin Temel Unsurları ve Türleri				
	Basic Elements and Types of Customer Relationship Management				
3	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetiminin Uygulama Süreci				
	Implementation Process of Customer Relationship Management				
4	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetiminde Teknoloji Kullanımı				
	Use of Technology in Customer Relationship Management				
5	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Sosyal Müşteri İlişkileri Yönetimi				
	Social Customer Relationship Management				

6	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri İlişkileri Yönetimi				
	Customer Satisfaction and Customer Relationship Management				
7	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri İlişkileri Yönetimi II				
	Customer Satisfaction and Customer Relationship Management II				
8	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Ara Sınav				
	Midterm				
9	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri Sadakati ve Müşteri İlişkileri Yönetimi				
	Customer Loyalty and Customer Relationship Management				
10	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	İletişim ve Müşteri İlişkileri Yönetimi				
	Communication and Customer Relationship Management				
11	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları				
	Customer Relationship Management Applications				

12	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Kurumsal İmaj ve Müşteri İlişkileri Yönetimi				
	Corporate Image and Customer Relationship Management				
13	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Kurumsal İtibar ve Müşteri İlişkileri Yönetimi				
	Corporate Reputation and Customer Relationship Management				
14	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Güncel Müşteri İlişkileri Yönetimi Sorunları				
	Current Customer Relationship Management Problems				
15	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Final				
	Final Exam				

DEĞERLENDİRME / EVALUATION

Yarıyıl (Yıl) İçi Etkinlikleri / Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Ara Sınav / Midterm Examination	1	100
Toplam / Total:	1	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	1.00	1.00
Derse Katılım / Attending Lectures	1	122.00	122.00
Final Sınavı / Final Examination	1	1.00	1.00
Gösterme / Demonstration	1	1.00	1.00
Gözlem / Observation	1	1.00	1.00
Bireysel Çalışma / Self Study	14	1.00	14.00
Toplam / Total:	20	128.00	141.00

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