

GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

Ders Adı / Course Name	Customer Relationship Management / Customer Relationship Management	
Ders Kodu / Course Code	IST514	
Ders Türü / Course Type		
Ders Seviyesi / Course Level	Master with Thesis / Master with Thesis	
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 Laboratuvar Saati / Course Hours For Week (Laboratory)	0.00	
Dersin Verildiği Yıl / Year	1	
Öğretim Sistemi / Teaching System	Daytime Class / Daytime Class	
Eğitim Dili / Education Language		
Ön Koşulu Olan Ders(ler) / Precondition Courses	Yok.	
Amacı / Purpose	Bu dersin amacı, öğrencilere müşteri ilişkileri yönetimi kavramlarını, stratejilerini ve uygulamalarını anlatmak ve öğrencileri müşteri odaklı düşünce ve yönetim becerileri kazandırmaktır. Ders, müşteri ilişkileri yönetiminin önemini vurgulayarak, müşteri edinme, müşteri memnuniyeti, müşteri sadakati, müşteri geri kazanımı gibi konuları ele almaktadır.	The objective of this course is to introduce students to the concepts, strategies, and practices of customer relationship management (CRM) and equip students with customer-centric thinking and management skills. The course emphasizes the importance of customer relationship management and covers topics such as customer acquisition, customer satisfaction, customer loyalty, and customer winback.
İçeriği / Content		
Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations		
Staj Durumu / Internship Status	Yok.	
Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading	1Payne, A., & Frow, P. (2013). Strategic Customer Management: Integrating Relationship Marketing and CRM. Cambridge University Press. 2Peppers, D., & Rogers, M. (2016). Managing Customer Relationships: A Strategic Framework. John Wiley & Sons. 3Buttle, F. (2018). Customer Relationship Management: Concepts and Technologies. Routledge. 4Sheth, J. N., & Sisodia, R. S. (2015). Does Marketing Need Reform?: Fresh Perspectives on the Future. Routledge.	
Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)		

ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

1	Müşteri ilişkileri yönetiminin anlam ve önemini kavranması	
2	Müşteri ilişkileri yönetimi kavramını anlamak	
3	Hem kurumlarını, hem de müşteriye tanınması	
4	Müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını anlamaya yönelik adımların nasıl atılacağını kavranması	

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 İlişkileri Yönetimine Giriş				
	Introduction to Customer Relationship Management				
2	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri Odaklı Pazarlama				
	Customer-Centric Marketing				
3	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri Değerinin Belirlenmesi ve Analizi				
	Determining and Analyzing Customer Value				
4	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri Edinme Stratejileri				
	Customer Acquisition Strategies				
5	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri Memnuniyeti Yönetimi				
	Customer Satisfaction Management				

6	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri Sadakati ve Müşteri Bağlılığı				
	Customer Loyalty and Retention				
7	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri Deneyimi Yönetimi				
	Customer Experience Management				
8	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetiminde Teknoloji Kullanımı				
	Technology Usage in Customer Relationship Management				
9	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Sosyal Medya ve Müşteri İlişkileri				
	Social Media and Customer Relationships				
10	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Veri Tabanlı Müşteri İlişkileri Yönetimi				
	Database-Driven Customer Relationship Management				
11	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri Geri Kazanımı ve Müşteri Şikayetleri Yönetimi				
	Customer Winback and Complaint Management				

12	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetiminde Etik ve Sürdürülebilirlik				
	Ethics and Sustainability in Customer Relationship Management				
13	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Küresel Müşteri İlişkileri Yönetimi				
	Global Customer Relationship Management				
14	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları				
	Customer Relationship Management Applications				
15	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Final Sınavı				
	Final Exam				

DEĞERLENDİRME / EVALUATION

Yarıyıl (Yıl) İçerik Etkinlikleri / Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Takım/Grup Çalışması / Team/Group Work	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)
Final Sınavı / Final Examination	1	2.00	2.00
Takım/Grup Çalışması / Team/Group Work	1	148.00	148.00
Toplam / Total:	2	150.00	150.00
Dersin AKTS Kredisi = Toplam İş Yüğü (Saat) / 25.00 (Saat/AKTS) = 150.00/25.00 = 6.00 ~ 6.00 / Course ECTS Credit = Total Workload (Hour) / 25.00 (Hour / ECTS) = 150.00 / 25.00 = 6.00 ~ 6.00			

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.Müşteri ilişkileri yönetiminin anlam ve önemini kavranması /															
2.Müşteri ilişkileri yönetimi kavramını anlamak /															
3.Hem kurumlarını, hem de müşteriyi tanımaları /															
4.Müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını anlamaya yönelik adımların nasıl atılacağını kavranması /															

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