

GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

Ders Adı / Course Name	Strategic Approaches in Customer Relations / Strategic Approaches in Customer Relations	
Ders Kodu / Course Code	IYD633	
Ders Türü / Course Type		
Ders Seviyesi / Course Level		
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	1	
Öğretim Sistemi / Teaching System	Daytime Class / Daytime Class	
Eğitim Dili / Education Language	Turkish / Turkish	
Ön Koşulu Olan Ders(ler) / Precondition Courses	yok	none
Amacı / Purpose	Bu dersin amacı, öğrencilere müşteri ilişkilerinde stratejik yaklaşımları anlatmak, müşteri odaklı stratejileri öğretmek, müşteri değeri ve sadakatini artırmak için stratejik yönetim becerileri kazandırmaktır.	The objective of this course is to introduce students to strategic approaches in customer relationships, teach customer-centric strategies, and develop strategic management skills to enhance customer value and loyalty.
İçeriği / Content	Bu dersin amacı, öğrencilere müşteri ilişkilerinde stratejik yaklaşımları anlatmak, müşteri odaklı stratejileri öğretmek, müşteri değeri ve sadakatini artırmak için stratejik yönetim becerileri kazandırmaktır.	The objective of this course is to introduce students to strategic approaches in customer relationships, teach customer-centric strategies, and develop strategic management skills to enhance customer value and loyalty.
Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations	yok	none
Staj Durumu / Internship Status		

Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading	1Payne, A., Frow, P., & Eggert, A. (2017). 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. 3Reinartz, W., & Kumar, V. (2012). Customer Relationship Management: Concept, Strategy, and Tools. Springer. 4Bruhn, M. (2017). Relationship Marketing: Management of Customer Relationships. Springer. 5Rust, R. T., Moorman, C., & Bhalla, G. (2010). Rethinking Marketing: The Strategic Imperative of Customer Engagement. Harvard Business Review.	1Payne, A., Frow, P., & Eggert, A. (2017). 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. 3Reinartz, W., & Kumar, V. (2012). Customer Relationship Management: Concept, Strategy, and Tools. Springer. 4Bruhn, M. (2017). Relationship Marketing: Management of Customer Relationships. Springer. 5Rust, R. T., Moorman, C., & Bhalla, G. (2010). Rethinking Marketing: The Strategic Imperative of Customer Engagement. Harvard Business Review.
Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)		

ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

1	müşteri ilişkilerinde stratejik yaklaşımları anlayacak ve müşteri odaklı stratejiler geliştirebilecekler.	will understand strategic approaches in customer relations and be able to develop customer-centric strategies.
2	müşteri beklentilerini analiz ederek müşteri memnuniyetini artırmak için stratejiler belirleyebilecekler.	will be able to analyze customer expectations and determine strategies to increase customer satisfaction.
3	müşteri sadakatini sağlamak için etkili müşteri ilişkileri yönetimi tekniklerini uygulayabilecekler.	will apply effective customer relationship management techniques to secure customer loyalty.
4	dijital pazarlama ve sosyal medya stratejilerini kullanarak müşteri ilişkilerini güçlendirebilecekler.	will strengthen customer relationships using digital marketing and social media strategies.
5	müşteri geri bildirimlerini analiz ederek işletme performansını iyileştirmek için stratejiler geliştirebilecekler.	will develop strategies to improve business performance by analyzing customer feedback.
6	müşteri şikayetlerini etkili bir şekilde yöneterek işletme itibarını koruyacak ve güçlendirecekler.	will effectively manage customer complaints to maintain and enhance business reputation.

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 ve Müşteri Odaklı Stratejik Yaklaşımlar				
	Customer Relationships and Customer-Centric Strategic Approaches				
2	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri Değerinin Belirlenmesi ve Müşteri Segmentasyonu				
	Determining Customer Value and Customer Segmentation				
3	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri Sadakati ve Müşteri Tatmini				
	Customer Loyalty and Customer Satisfaction				
4	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri Deneyimi Yönetimi ve Müşteri Odaklı İnovasyon				
	Customer Experience Management and Customer-Centric Innovation				
5	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetiminde Veri Analitiği ve CRM Sistemleri				
	Data Analytics in Customer Relationship Management and CRM Systems				

6	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkilerinde Dijital Pazarlama				
	Digital Marketing in Customer Relationships				
7	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkilerinde Sosyal Medya Yönetimi				
	Social Media Management in Customer Relationships				
8	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkilerinde Kişiselleştirme ve Özelleştirme				
	Personalization and Customization in Customer Relationships				
9	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri Geri Bildirimleri ve Şikayet Yönetimi				
	Customer Feedback and Complaint Management				
10	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkilerinde Kriz Yönetimi ve İletişimi				
	Crisis Management and Communication in Customer Relationships				
11	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkilerinde Stratejik Ortaklıklar ve İşbirlikleri				
	Strategic Partnerships and Collaborations in Customer Relationships				

12	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkilerinde Sürdürülebilirlik				
	Sustainability in Customer Relationships				
13	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkilerinde Küresel Yaklaşımlar ve Çokuluslu Şirketler				
	Global Approaches in Customer Relationships and Multinational Companies				
14	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkilerinde Ölçme ve Değerlendirme				
	Measurement and Evaluation in Customer Relationships				

DEĞERLENDİRME / EVALUATION

Yarıyıl (Yıl) İçerik 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	72.00	72.00
Ara Sınav İçin Bireysel Çalışma / Individual Study for Mid term Examination	1	1.00	1.00
Final Sınavı / Final Examination	1	76.00	76.00
Final Sınavı için Bireysel Çalışma / Individual Study for Final Examination	1	1.00	1.00
Toplam / Total:	4	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 ilişkilerinde stratejik yaklaşımları anlayacak ve müşteri odaklı stratejiler geliştirebilecekler. / will understand strategic approaches in customer relations and be able to develop customer-centric strategies.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2.müşteri beklentilerini analiz ederek müşteri memnuniyetini artırmak için stratejiler belirleyebilecekler. / will be able to analyze customer expectations and determine strategies to increase customer satisfaction.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3.müşteri sadakatini sağlamak için etkili müşteri ilişkileri yönetimi tekniklerini uygulayabilecekler. / will apply effective customer relationship management techniques to secure customer loyalty.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4.dijital pazarlama ve sosyal medya stratejilerini kullanarak müşteri ilişkilerini güçlendirebilecekler. / will strengthen customer relationships using digital marketing and social media strategies.	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5.müşteri geri bildirimlerini analiz ederek işletme performansını iyileştirmek için stratejiler geliştirebilecekler. / will develop strategies to improve business performance by analyzing customer feedback.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

6.müşteri şikayetlerini etkili bir şekilde yöneterek işletme itibarını koruyacak ve güçlendirecekler. / will effectively manage customer complaints to maintain and enhance business reputation.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

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