

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		
Ön Koşulu Olan Ders(ler) / Precondition Courses	Ön koşulu olan ders yoktur.	There is no prerequisite for this course.
Amacı / Purpose	Öğrencilerin müşteri ilişkileri yönetim sürecini öğrenmelerini sağlamak.	To ensure that students learn the customer relationship management process.
İçeriği / Content	Müşteri ilişkilerini geliştirme ve müşteri hizmeti, müşterilerle iletişim, Müşteriyi kazanma ve tutma, Müşteri ilişkilerinin ölçülmesi.	Customer relationship development and customer service, communication with customers, customer acquisition and retention, measuring customer relationships.
Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations	Yoktur	None
Staj Durumu / Internship Status	Yoktur	None
Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading	Öğretim elemanın ders notları.	Instructor's lecture notes.
Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)	Dr. Öğr. Üyesi Fulya ÖZDEMİR	

ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

1	Öğrenciler müşteri ilişkileri yönetiminin pazarlamanın tarihsel gelişimindeki yerini öğrenirler.	Students learn the place of customer relationship management in the historical development of marketing.
2	Öğrenciler müşteri ilişkileri yönetiminin unsurlarını bilirler.	Students know the elements of customer relationship management.
3	Öğrenciler müşteri ilişkileri yönetim sürecinin tüm basamaklarını öğrenirler.	Students learn all the steps of the customer relationship management process.
4	Öğrenciler CRM yazılımlarının müşteri ilişkileri yönetimindeki önemini kavrarlar.	Students understand the importance of CRM software in CRM.

HAFTALIK DERS İÇERİĞİ / DETAILED COURSE OUTLINE

Hafta / Week					
1	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Tüketici-müşteri kavramı				
	Consumer-customer concept				
2	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri ilişkileri yönetiminin gelişmesini sağlayan etmenler				
	Factors that enable the improvement of customer relationship management				
3	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Pazarlamanın tarihsel gelişimi				
	Historical development of marketing				
4	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Pazarlamada 4P-4C				
	4P-4C in marketing				
5	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Pazarlamada 7P-7C				
	7P-7C in marketing				

6	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetiminin Unsurları				
	Elements of Customer Relationship Management				
7	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetiminde Değer Yaratma Süreci				
	Value Creation Process in Customer Relationship Management				
8	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	ARA SINAV				
	MIDTERM				
9	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri Tatmini				
	Customer Satisfaction				
10	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri Sadakati				
	Customer loyalty				
11	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri tatmini sağlanmasında kalitenin önemi				
	The importance of quality in ensuring customer satisfaction				

12	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri Değeri Yaratmada Önemli Unsurlar				
	Important Factors in Creating Customer Value				
13	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetiminde İletişim				
	Communication in Customer Relationship Management				
14	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri Şikayet Yönetimi				
	Customer Complaint Management				

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 İçin Bireysel Çalışma / Individual Study for Mid term Examination	10	5.00	50.00
Final Sınavı için Bireysel Çalışma / Individual Study for Final Examination	20	3.00	60.00
Okuma / Reading	5	5.00	25.00
Tartışma / Discussion	7	3.00	21.00
Toplam / Total:	42	16.00	156.00
Dersin AKTS Kredisi = Toplam İş Yüğü (Saat) / 25.00 (Saat/AKTS) = 156.00/25.00 = 6.24 ~ / Course ECTS Credit = Total Workload (Hour) / 25.00 (Hour / ECTS) = 156.00 / 25.00 = 6.24 ~			

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.Öğrenciler müşteri ilişkileri yönetiminin pazarlamanın tarihsel gelişimindeki yerini öğrenirler. / Students learn the place of customer relationship management in the historical development of marketing.	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	5
2.Öğrenciler müşteri ilişkileri yönetiminin unsurlarını bilirler. / Students know the elements of customer relationship management.	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4
3.Öğrenciler müşteri ilişkileri yönetim sürecinin tüm basamaklarını öğrenirler. / Students learn all the steps of the customer relationship management process.	5	3	3	4	5	3	5	3	4	3	5
4.Öğrenciler CRM yazılımlarının müşteri ilişkileri yönetimindeki önemini kavrarlar. / Students understand the importance of CRM software in CRM.											

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