

**DERS TANITIM ve UYGULAMA BİLGİLERİ**

Dersin Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U+L	Türü Z / S	KHAS Kredisi	AKTS
Müşteri İlişkileri Yönetimi	AD 320	6	3+0+0	S	3	6

Akademik Birim	Reklamcılık
Öğrenim Türü	Örgün
Ön Koşullar	Yok
Öğrenim Dili	İngilizce
Dersin Düzeyi	Lisans
Dersin Koordinatörü	Assist. Prof. Çağrı Yalkın
Dersi Verenler	Ümit Çelebi
Dersin Yardımcıları	-
Dersin Amacı	Bu dersi alan öğrencilerin <ul style="list-style-type: none"><li>Müşteri ilişkileri yönetiminin kavramlarını tanımaları</li><li>Başarılı müşteri ilişkileri yönetimi örnekleri sergilemeleri beklenmektedir.</li></ul>
Dersin İçeriği	Bu ders müşteri ilişkileri yönetiminin kavramlarına, methodlarına ve araçlarına genel bir bakışı içermektedir.
Dersin Öğrenme Çıktıları (ÖÇ)	Bu dersi başarıyla bitiren öğrenciler: <ul style="list-style-type: none"><li>Firmaların B2B ilişkilerinin analiz etmenin önemini açıklayabilecek</li><li>Farklı B2C ilişkiler ve müşteri ilişkileri yönetimi çalışmaları örnekleri verebilecek</li><li>Firmaların kapasiteleri, müşterileri ve pazardaki genel müşteri davranışını ile ilgili edindiği bilgilerden hareketle uygun B2C ve müşteri ilişkileri yönetimi stratejileri geliştirebilecek</li><li>Geniş veritabanlarını analiz edebilecekleri kantitatif tekniklere örnek verebilecek,</li><li>Müşteri işlemleri veritabanı analizi yaparak firmalar için müşteri ilişkileri yönetimine dair çalışmalar geliştirebileceklerdir.</li></ul>
Dersin Öğrenme Yöntem ve Teknikleri	Görsel destekli ders slaytları, yüzyüze tartışma

**HAFTALIK PROGRAM**

Hafta	Konular	Ön Hazırlık
1	Derse Giriş ve Müşteri İlişkileri	Bölüm 1, 2
2	Müşteri İlişkileri ve Planlanması, Müşteri Veritabanının Yönetilmesi	Bölüm 2, 3, 4
3	Müşteri Portfolyo Yönetimi	Bölüm 5
4	Müşteri için Değer Yaratma	Bölüm 7
5	Müşteri Elde Etme ve Yönetimi	Bölüm 8, 9
6	B2B İlişkisi Yönetimi	Bölüm 10
7	Sınava Hazırlık	
8	Tedarikçi ve Paydaş İlişkileri	Bölüm 11
9	Satış ELemanları Yönetimi ve Otomasyon için IT	Bölüm 13, 14
10	Müşteri Deneyimleri ve Hizmet Geliştirme	Bölüm 6, 16

11	Organizasyonel Sorunlar ve Müşteri İlişkileri Yönetimi	Bölüm 17
12	Öğrenci Sunumları	
13	Öğrenci Sunumları	
14	Genel tekrar	

<b>Ders Notu</b>	Blackboard platformu üzerinden öğrencilerle paylaşılacaktır.
<b>Diğer Kaynaklar</b>	Buttle, Francis (2009), Customer Relationship Management, 2nd edition, Burlington, MA: Butterworth-Heinemann.

### DERSİN ÖĞRENİM ÇIKTILARI (ÖÇ)/PROGRAM YETERLİLİKLERİ (PY) MATRİSİ

	PY1	PY2	PY3	PY4	PY5	PY6	PY7	PY8	PY9	PY10
ÖÇ1	3	3		2						
ÖÇ2					3	3				
ÖÇ3					3	3				
ÖÇ4										
ÖÇ5						2				
ÖÇ6										
ÖÇ7										
ÖÇ8										
ÖÇ9										

3	Üst Seviyede Destekleniyor	2	Orta Seviyede Destekleniyor	1	Alt Seviyede Destekleniyor
---	----------------------------	---	-----------------------------	---	----------------------------

DEĞERLENDİRME SİSTEMİ			AKTS / İŞ YÜKÜ			
Yarıyıl Çalışmaları	Sayı	Katkı Payı (%)	Etkinlikler	Sayı	Süre	Toplam İş Yüğü (Saat)
Katılım			Ders Saati	14	3	42
Laboratuvar			Laboratuvar			
Uygulama			Uygulama			
Arazi Çalışması			Arazi Çalışması			
Proje	1	30	Proje	1	40	40
Ödev			Ödev			
Sunum/Jüri			Sunum/Jüriye Hazırlık			
Derse Özgü Staj			Derse Özgü Staj			
Diğer Uygulamalar (Seminer, stüdyo kritiği, workshopvb)			Diğer Uygulamalara Hazırlık (Seminer, stüdyo kritiği, workshopvb)	14	6	36
Dersle İlgili Sınıf Dışı Etkinlikler (Okuma, bireysel çalışmavb)			Dersle İlgili Sınıf Dışı Etkinlikler (Okuma, bireysel çalışmavb)			
Ara Sınavlar/Sözlü Sınavlar/Kısa Sınavlar	1	30	Ara Sınavlar/Sözlü Sınavlar/Kısa Sınavlar (Sınav süresi ve sınava hazırlık)	1	18	15
Final Sınavı	1	40	Final Sınavı(Sınav süresi ve sınava hazırlık)	1	18	17
<b>TOPLAM</b>		%100	<b>TOPLAM İŞ YÜKÜ</b>			<b>150 Saat 6 AKTS</b>

AKTS kredisi, toplam iş yükünün 25'e bölümüdür. (1 AKTS = 25 saatlik iş yükü)