

GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

Ders Adı / Course Name	CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT / CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT	
Ders Kodu / Course Code	HITP116201291200	
Ders Türü / Course Type		
Ders Seviyesi / Course Level	Associate / Associate	
Ders Akts Kredi / ECTS	2.00	
Haftalık Ders Saati (Kuramsal) / Course Hours For Week (Theoretical)	2.00	
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	Formal Education / Formal Education	
Eğitim Dili / Education Language	Turkish / Turkish	
Ön Koşulu Olan Ders(ler) / Precondition Courses	Yok	
Amacı / Purpose	Bu dersin genel amacı; öğrencilere, müşteriye tanıma, onunla ilişki kurma, geliştirme müşteriye tutma ve kaybedilen müşteriye kazanma programlarını kavrayabilme, müşteri ilişkileri ölçme tekniklerini kavrayabilme, müşteri odaklı kültürün oluşturulması ve yönetilmesini sağlamaya yardımcı olmaktır.	The aim of the course is •to teach customer relationship management •to equip students with the knowledge and skills of the basic laws of Customer relationship management •to provide the basic knowledge about Customer relationship management
İçeriği / Content	Müşteri İlişkileri Yönetimi'nin teorik çerçevesi, müşteri ilişkilerini geliştirme ve etkin bir müşteri ilişkileri kurma, müşterilerle iletişim ve müşteri hizmeti ile müşteri hizmet sistemi ve müşteriye kazanma ve tutma ile birlikte müşteri ilişkilerini ölçmek, örgütsel kültür ve değişim	the basic Customer relationship management
Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations	Yok	
Staj Durumu / Internship Status	Yok	
Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading	Yrd. Doç. Dr. Cemalettin Aktepe / Yrd. Doç. Dr. Mehmet Baş / Dr. Metehan Tolon-Müşteri İlişkileri Yönetimi	TAŞKIN., E., "Müşteri İlişkileri Eğitimi", Papatya Yay., 2000, İstanbul, Türkiye Handouts
Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)	Öğr.Gör.Mehmet YALÇINKAYA	

ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

1	Müşteri şikayetleri yönetimini tanıma,	Organize Customer Relation Management process
2	Müşteriyi tutma ve kaybedilen müşteriyi kazanma programlarını kavrayabilme,	Categorize consumer behaviours and types of Customers
3	Tüketici davranışlarını bilme, müşteri tiplerini tanıma ve uygun yaklaşımlar geliştirebilme	Describe Customer Retention and regaining programs

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 İlişkilerinin Teorik Çerçevesi				
	Introduction to Customer Relationship Management				
2	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri İle İlgili Kavramlar				
	Relational marketing approach				
3	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetiminin Temel Kavramları				
	Customer concept, requirements and needs				
4	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkilerini Geliştirme				
	Economy of Customer Relationship Management				
5	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Satış ve Pazarlamada Toplam Kalite Yönetimi				
	CRM components				

6	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşterilerle İletişim ve Müşteri Hizmeti				
	Types of relationship				
7	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşterilerle İletişim ve Müşteri Hizmeti				
	Customer retention				
8	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Arasınnav				
	Midterm Exam				
9	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri Hizmet Sistemi				
	Customer complain management				
10	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları				
	Customer pyramid and customer information				
11	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteriyi Kazanma Ve Tutma				
	Customer Value Management				

12	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkilerini Ölçme ve Ölçmede Kullanılan Teknikler				
	CRM Measurement				
13	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Örgüt Kültürü				
	Evaluation of CRM technology and systems				
14	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Örgüt Kültürünün Geliştirilmesi				
	Reasons of failure on CRM				
15	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Örgütsel Değişim				
	Critics and Future of CRM				
16	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Dönem sonu sınavı				
	Final Exam				

DEĞERLENDİRME / EVALUATION

	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

	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
Final Sınavı / Final Examination	1	1.00	1.00
Bütünleme Sınavı / Makeup Examination	1	1.00	1.00
Derse Katılım / Attending Lectures	14	2.00	28.00
Örnek Vaka İncelemesi / Case Study	14	1.00	14.00
Ara Sınav İçin Bireysel Çalışma / Individual Study for Mid term Examination	1	6.00	6.00
Final Sınavı için Bireysel Çalışma / Individual Study for Final Examination	1	9.00	9.00
Toplam / Total:	33	21.00	60.00

PROGRAM VE ÖĞRENME ÇIKTISI / PROGRAM LEARNING OUTCOMES

Öğrenme Çıktıları / Learning Outcomes	Program Çıktıları / Program Outcomes									
	1.1.1	1.1.2	2.1.1	2.1.2	3.1.1	3.1.2	3.2.1	3.2.2	3.3.1	3.4.1
1.Müşteri şikayetleri yönetimini tanıma, / Organize Customer Relation Management process	2			4		2		4		
2.Müşteriyi tutma ve kaybedilen müşteriyi kazanma programlarını kavrayabilme, / Categorize consumer behaviours and types of Customers		4			4			2		3
3.Tüketici davranışlarını bilme, müşteri tiplerini tanıma ve uygun yaklaşımlar geliştirebilme / Describe Customer Retention and regaining programs			5				5		3	

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