



BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ  
İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ



İŞLETME

(2019 - 2020) Ders Bilgi Formu

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Müşteri İlişkileri Yönetimi	İSL354	5	3 + 0	5,0	Seçmeli
Birim Bölüm	İşletme - Lisans (Yüz yüze)				
Amaç	Bu dersin amacı, öğrencinin müşteri kavramı, ilişkisel pazarlama stratejileri, müşteri ilişkilerinde başarısızlık nedenleri, başarı koşulları, müşteri memnuniyetinin öneminin kavranması ve müşteri memnuniyetinin artırılması yöntemlerinin öğrenilmesini sağlama, müşteri kazanma ve tutmayı kavrama gibi konular hakkında bilgi sahibi olmasını sağlamaktır.				
Ders İçeriği	Bu dersin içeriğini, müşteri ve müşteri ilişkileri kavramı ve özellikleri, müşteri davranışları ve müşteri memnuniyeti, işletmelerde müşteri odaklı kültürün oluşturulması, müşteri kazanma ve tutma, müşteri için değer yaratma, müşterilerle iletişim, iletişim modeli ve öğeleri, müşterilerle iletişim biçimleri, müşteri hizmetleri, müşteri ilişkilerinin ölçülmesi vb. konular oluşturmaktadır.				
Ders Veren	Doç. Dr. Buket BORA SEMİZ				
Ders Kaynakları	Aktepe, Cemalettin, Mehmet Baş ve Metehan Tolon (2015), Müşteri İlişkileri Yönetimi, Detay Yayıncılık, Demirel, Yavuz (2017), Müşteri İlişkileri Yönetimi, Seçkin Yayıncılık, Odabaşı, Yavuz (2015), Müşteri İlişkileri Yönetimi, Aura-İş Dünyası Dizisi.				

Hafta	Konu
1	Müşteri ilişkileri yönetimi kavramı, kapsamı ve gelişimi
2	Müşteri İlişkileri Yönetiminin Evreleri-1: Müşteri Seçimi ve Müşteri Edinme
3	Müşteri İlişkileri Yönetiminin Evreleri-2: Müşteri Koruma ve Müşteri Derinleştirme
4	Şikayet Yönetimi-1
5	Şikayet Yönetimi-2
6	Müşteri İlişkileri Yönetimi Türleri
7	Müşteri Tatmini ve Müşteri Sadakati
8	Ara Sınav
9	Müşteri ilişkileri yönetiminde iletişim
10	Müşteri değeri
11	Müşteri ilişkileri yönetiminde müşteri hizmetleri
12	Müşteri ilişkileri yönetiminde başarı unsurları
13	Müşteri ilişkileri yönetiminde başarısızlık nedenleri
14	Final Sınavı

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotları	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	3	14
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması	Beyin Fırtınası	1	14
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	3	14
Ara Sınav 1		8	1
Ödev 1		5	1
Final		16	1
<b>Ders İş Yükü:</b>		254	
<b>AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):</b>		9,96	

Program Çıktıları
1 Alan ile ilgili konularda ekip çalışmasının getireceği sorumluluklara açık olma.
2 Girişimcilik ve liderliğin önemini bilme.
3 Alan ile ilgili güncel ve teorik bilgilere sahip olma...
4 Alan ile ilgili konularda bireysel anlamda sorumluluğa açık olma.
5 Bireysel bilgi ve becerileri ile alanla ilgili kişi ve kurumlara düşünceleri yazılı ve sözlü olarak aktarabilme, onlara çözüm önerisi sunabilme.
6 Alan ilgili konularda bilgi ve becerileri eleştirel bir bakış açısıyla değerlendirme.
7 Alan ile ilgili edinilen bilgiler çerçevesinde bir işletmenin çevresini ve mikro anlamda işletmenin kendisini değerlendirebilme ve sorunları kavrayabilme.
8 Alan ile ilgili konularda toplumsal refahı ön planda tutabilme ve etik değerlere uygun değerlendirme ve yorum yapabilme
9 Çevreye, sosyal sorumluluğa, kaliteye ve yenilikçiliğe her şart altında önem verme.
10 İşletmenin iç ve dış çevresinde tüm paydaşlarını gözetecek şekilde ilişkilerini düzenleyebilme ve yönetebilme.
11 Bir yabancı dili işletmecilik alanıyla ilgili konularda bilgi sahibi olacak şekilde yazılı olarak anlayabilme.
12 Alanın gerektirdiği düzeyde bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanabilme.

**Ders Öğrenme Çıktısı - Program Çıktıları (1 -5 Puan Aralığı)**

Ders Öğrenme Çıktısı	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12
Müşterilerle sağlıklı iletişim kurabilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Müşteri şikayetlerini yönetebilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Müşteri ilişkilerini ölçümleyip yorumlayabilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Müşteri İlişkileri Yönetiminin evrelerini tanımlar.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Müşteri ilişkilerinde karşılaşılan sorunlara çözüm getirebilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/277505>