



**BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ**  
**BOZÜYÜK MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**BANKACILIK VE SİGORTACILIK**  
(2021 - 2022) Ders Bilgi Formu



| Ders Adı                                        | Kodu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S   |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|------|---------|
| Bankacılıkta Müşteri İlişkileri ve Uygulamaları | BSİ224                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4       | 2 + 0    | 2,0  | Seçmeli |
| Birim Bölüm                                     | Bankacılık ve Sigortacılık - Ön Lisans (yüz yüze )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |         |          |      |         |
| Amaç                                            | Dersin amacı öğrencilere müşteri ilişkileri yönetimi modellerini ve bankacılık sektöründeki uygulamalarını örnek olaylar yardımıyla anlatmaktır.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |          |      |         |
| Ders İçeriği                                    | müşteri ilişkileri yönetimi kavramı, elektronik CRM yazılımlar, bankacılıkta CRM modelleri ve örnekler, Şikayet yönetimi, ilişkisel pazarlama ve uygulamaları.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |          |      |         |
| Ders Veren                                      | Dr. Öğr. Üyesi İbrahim ALKARA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |         |          |      |         |
| Ders Kaynakları                                 | Y. ODABAŞI (2015), Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Aura Kitapları., SATIŞTA VE PAZARLAMADA MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ,<br>Y. ODABAŞI (2015), Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Aura Kitapları., SATIŞTA VE PAZARLAMADA MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ,<br>Y. ODABAŞI (2015), Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Aura Kitapları., SATIŞTA VE PAZARLAMADA MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ,<br>Y. ODABAŞI (2015), Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Aura Kitapları., SATIŞTA VE PAZARLAMADA MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ,<br>Y. ODABAŞI (2015), Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Aura Kitapları., SATIŞTA VE PAZARLAMADA MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ |         |          |      |         |

| Hafta | Konu                                                                                |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Ders tanıtımı ve tanışma                                                            |
| 2     | Pazarlama anlayışları ve Müşteri ilişkileri                                         |
| 3     | Yeni Müşteri Kavramı ve Müşteri ilişkilerinin Ortaya çıkış Nedenleri                |
| 4     | Müşteri ilişkilerinin tanımlanması ve MİY projelerinin planlaması ve uygulaması     |
| 5     | Müşteri verilerinin oluşturulması, yönetilmesi ve kullanımı                         |
| 6     | Müşteri portföyünün yönetimi                                                        |
| 7     | MİY ve müşteri deneyimi ile Müşterilere değer yaratılma süreci                      |
| 8     | Arasınava Haftası ve MİY ve müşteri deneyimi ile Müşterilere değer yaratılma süreci |
| 9     | Müşteri kazanma stratejileri                                                        |
| 10    | Müşteri tutma ve geliştirme stratejileri                                            |
| 11    | MİY performansında network yönetimi                                                 |
| 12    | MİY ve bilgi teknolojileri                                                          |
| 13    | Müşteri Şikayetleri ve Yönetim Süreci                                               |
| 14    | final sınavı ve Müşteri Şikayetleri ve Yönetim Süreci                               |

| Ders İş Yüğü                | Çalışma Türü / Öğretim Metotlar | Süresi (Saat) | Sayısı |
|-----------------------------|---------------------------------|---------------|--------|
| Dinleme ve anlamlandırma    | Ders                            | 2             | 14     |
| Ara Sınav 1                 |                                 | 3             | 1      |
| Final                       |                                 | 4             | 1      |
| Ders İş Yüğü:               |                                 | 35            |        |
| AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5): |                                 | 1,37          |        |

| Program Çıktıları                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 Bankacılık ve Sigortacılık ile ilgili güncel ve teorik bilgilere sahip olma                                                                                            |
| 2 Banka ya da sigorta işletmesinin çevresini ve mikro anlamda kendisini değerlendirebilme ve sorunları kavrayabilme                                                      |
| 3 Bankacılık ve sigortacılık ile ilgili konularda ekip çalışmasının getireceği ve bireysel anlamda sorumluluklara açık olma                                              |
| 4 Girişimcilik ve liderliğin önemini bilme                                                                                                                               |
| 5 Bireysel bilgi ve becerileriyle bankacılık ve sigortacılık alanında ilgili kişi ve kurumlara düşünceleri yazılı ve sözlü olarak aktarabilme ve çözüm önerisi sunabilme |
| 6 Bir yabancı dili bankacılık ve sigortacılık ile ilgili konularda bilgi sahibi olacak şekilde yazılı olarak anlayabilme ve kullanabilme                                 |
| 7 Bir yabancı dili bankacılık ve sigortacılık ile ilgili konularda bilgi sahibi olacak şekilde sözlü olarak anlayabilme ve kullanabilme                                  |
| 8 Bankacılık ve sigortacılık alanının gerektirdiği düzeyde bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanabilme                                                                |
| 9 Bankacılık ve sigortacılık alanı ile ilgili konularda toplumsal refahı ön planda tutabilme ve etik değerlere uygun değerlendirme ve yorum yapma                        |
| 10 Banka ya da sigorta işletmesinin iç ve dış çevresinde tüm paydaşlarını gözeterek şekilde ilişkilerini düzenleyebilme ve yönetebilme                                   |
| 11 Çevreye, sosyal sorumluluğa, kaliteye ve yenilikçiliğe her şart altında önem verme ve verileri ilgili doğrultuda toplayabilme                                         |
| 12 Bankacılık ve sigortacılık alanı ilgili konularda bilgi ve becerileri sürekli geliştirerek ilgili yenilik ile gelişmeleri takip etme ve ömür boyu öğrenmeye açık olma |
| 13 Bankacılık ve sigortacılık alanında bilgi ve becerileri sorgulama ve eleştirel bir bakış açısıyla değerlendirme                                                       |

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

| Ders Öğrenme Çıktısı                                                          | PÇ 1 | PÇ 2 | PÇ 3 | PÇ 4 | PÇ 5 | PÇ 6 | PÇ 7 | PÇ 8 | PÇ 9 | PÇ 10 | PÇ 11 | PÇ 12 | PÇ 13 |
|-------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|
| Müşteri İlişkileri Yönetiminin bir pazarlama stratejisi olarak önemi kavranır | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | -    | -    | -    | 3     | 4     | 3     | 3     |
| Veritabanına dayalı pazarlama uygulamaları incelenir.                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | -    | -    | -    | 3     | 4     | 3     | 4     |
| Müşteri şikayetleri ve sadakat programları tanımlanır                         | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | -    | -    | -    | 3     | 4     | 3     | 3     |
| Müşteri ilişkileri türleri ve stratejileri tanımlanır                         | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | -    | -    | -    | 3     | 4     | 3     | 4     |

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/307337>