



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Müşteri İlişkileri Yönetimi	BAF407	7	3 + 0	4,0	Zorunlu
Birim Bölüm	Finans ve Bankacılık - Lisans (Örgün)				
Amaç	Bu dersin amacı öğrencilere müşteri tutma, kazanma, müşteri ilişkilerini ölçme gibi müşteri ile ilgili kavramları öğretmektir				
Ders İçeriği	Müşteri ilişkileri yönetimi süreci, müşteri istek ve ihtiyaçları, müşteri tipi ve davranışları, MİY bileşenleri, müşteri değer yönetimi, müşteri memnuniyeti, tatmin ve sadakat programları, müşteri şikayeti yönetimi, MİY ve bilgi teknolojileri, MİY e eleştirel yaklaşım.				
Ders Veren	Dr. Öğr. Üyesi Merve DOĞAN				
Ders Kaynakları	ODABAŞI; Yavuz, Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık,. 2010				

Hafta	Konu
1	Müşteri ilişkileri ve özellikleri
2	Müşterilerle iletişim
3	Müşteri hizmetleri ve hizmet kalitesi
4	Müşteri hizmetleri ve hizmet kalitesi
5	Müşteri tatmini, sadakat ve elde tutma
6	MİY progmları ve uygulamaları
7	Arasınava
8	Müşteri şikayet yönetimi
9	Müşteri şikayet yönetimi
10	Veri Madenciliği Teknikleri
11	Müşteri Veritabanlarının Yaratılması ve Sürdürülmesi
12	Müşteri Veritabanlarının Yaratılması ve Sürdürülmesi
13	MİY örnek olaylar
14	MİY örnek olaylar

Ders İş Yüğü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	3	14
Ara Sınav 1		24	1
Final		35	1
Ders İş Yüğü:		101	
AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):		3,96	

#### Program Çıktıları

- Finans alanıyla ilgili temel kavramlara, güncel ve teorik bilgilere sahip olur.
- Alanla ilgili edindiği bilgi ve becerileri finansal süreçleri çözmeye kullanır, analitik ve stratejik düşünerek uygulamaya geçirebilir.
- Alanla ilgili edindiği bilgiler çerçevesinde finansal piyasaları ve finansal kurumları değerlendirebilir.
- Alanla ilgili konularda ekip çalışmasının getireceği sorumluluklara açık olur.
- Alanla ilgili konularda bireysel anlamda sorumluluğa açık olur.
- Finansal olaylar arasında neden-sonuç ilişkisi kurar ve yorumlar.
- Finansal konularla ilgili bilgi ve becerileri yazılı ve sözlü olarak aktarır ve iletişim kurar.
- Finansal konularda gelişmeleri takip edebilecek ve iletişim kurabilecek düzeyde bir yabancı dili anlayabilir ve kullanabilir.
- Alanın gerektirdiği düzeyde bilgi, iletişim teknolojileri ve paket programları kullanabilir.
- Alanla ilgili konularda toplumsal refahı ön planda tutar ve etik değerlere uygun değerlendirerek yorum yapar.
- Finansal piyasa ve kurumların iç ve dış çevresinde tüm paydaşlarını gözetecek şekilde ilişkilerini izleyebilir.
- Çevreye, sosyal sorumluluğa, kaliteye ve yenilikçiliğe her şart altında önem verir, verileri ilgili doğrultuda toplar.
- Finans ve bankacılık konularında edindiği bilgi ve becerileri sürekli geliştirerek ömür boyu öğrenmeye açıktır.
- Alanla ilgili konularda bilgi ve becerileri eleştirel bir bakış açısıyla değerlendirir.
- Genelde finans, özelde ise bankacılık konuları ile ilgili bilgi birikimine sahip olur ve ekonomide yaşanan süreçleri izleyebilir.

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

Ders Öğrenme Çıktısı	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13	PÇ14	PÇ15
Müşteriyi tutma ve kaybedilen müşteriyi kazanma programlarını kavrayabilir	3	2	5	4	3	2	4	4	5	5	2	5	4	3	3
Müşteri ilişkileri yönetimi sürecine uygun bilgi teknolojilerini tanıy ve seçer.	2	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5	3
Müşteri sadakat programlarını tanıy	2	3	4	5	3	4	2	4	5	3	4	5	4	3	5
Müşteri değer yönetim sürecini tanıy.	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	2	4	3	3
Müşteri ilişkileri yönetimi sürecine hakim olur	3	5	3	4	4	5	4	5	3	4	5	3	4	3	5