



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Müşteri İlişkileri Yönetimi	MJF433	7	3 + 0	3,0	Seçmeli
Birim Bölüm	Muhasebe ve Finans Yönetimi - Lisans (Yüz yüze)				
Amaç	Müşteri ilişkileri alanındaki teorik bilgilerin öğrenilmesi ve müşteriye yönelik stratejiler geliştirme sürecinin kavranarak bu stratejileri analiz edebilme becerisinin geliştirilmesidir.				
Ders İçeriği	Müşteri ilişkilerinde temel kavramlar, veri yönetimi, müşteri kazanma stratejileri, müşteri tutma stratejileri, şikayet yönetimi.				
Ders Kaynakları	Odabaşı, Y. (2015). Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM), Aura Yayınları. , Gültekin, B. ve Kement, Ü. (2018). Müşteri İlişkileri Yönetimi: Temel Kavramlar ve Uygulamalar, Nobel.				

Hafta	Konu
1	Dersin tanıtımı ve dersle ilgili temel bilgilerin verilmesi
2	Müşteri ilişkilerinde temel kavramlar
3	Müşteri İlişkileri ve İlişkisel Pazarlama
4	Müşteri İlişkileri Yönetimi
5	Müşteri Tatmini ve Müşteri Sadakati
6	Müşterilerle İletişim Kurma Süreci ve Stratejileri
7	Müşteri Hizmet Sistemi
8	Müşteriye Değer Yaratma Stratejileri
9	Müşteriyi Kazanma Stratejileri
10	Müşteriyi Elde Tutma Programlarının Geliştirilmesi
11	Müşteri Veri Tabanı
12	Müşteri İlişkilerinin Ölçülmesi
13	Şikayet Yönetimi
14	Şikayet yönetiminde örnek vaka çalışmaları

#### Program Çıktıları

- Muhasebe ve finansın temellerini oluşturan kavram ve kuramları bilir.
- Muhasebe ve denetim süreçleri ile ilgili bilgi ve becerilere sahiptir.
- Finansal yönetim süreçleri ile ilgili bilgi ve becerilere sahiptir.
- Muhasebe ve finans uygulamalarına ait bilgisayar programlarını kullanır.
- Bilişim teknolojilerindeki gelişmeler ve dijital uygulamalar hakkında temel bilgiye sahiptir.
- İş yaşamında iletişim kurabilme, sorumluluk alabilme ve problem çözebilme yeteneğine sahiptir
- Alanı ile ilgili bilimsel ve teknolojik bilgileri takip ederek, öğrenme ihtiyaçlarını belirler ve bilgi, beceri ve yetkinliklerini geliştirir.
- Toplumsal sosyal sorumluluk bilinci ile sürdürülebilirlik konularında bilgiye sahiptir.
- İş hayatında evrensel, toplumsal, bilimsel ve mesleki etik değerlere sahiptir.
- Muhasebe ve finans alanlarında karar alma ve süreçleri bağımsız olarak yürütme bilgi ve becerisine sahiptir.
- Bir yabancı dili kullanarak alanı ile ilgili gelişmeleri takip eder ve meslektaşları ile iletişim kurar.
- Takım çalışmasına yatkın, inovatif, analitik ve eleştirel düşünme becerisine sahiptir.
- Alanı ile ilgili edindiği bilgileri etkili iletişim yeteneği ile sözlü, yazılı ve görsel olarak ifade eder.
- İşletme faaliyetlerine liderlik ve yönetsel becerilerle katkı sağlar.

#### 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
Müşteri ilişkileri yönetiminin bir pazarlama stratejisi olarak önemi kavranır.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Müşteri ilişkileri türleri ve stratejileri tanımlanır.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Veri tabanına dayalı pazarlama uygulamaları incelenir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Müşteri şikayetleri ve sadakat programları tanımlanır.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ortalama Değer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-