



| Ders Adı | Kodu | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S |
|---|--|---------|----------|------|---------|
| Bankacılıkta Müşteri İlişkileri ve Uygulamaları | BSİ224 | 3 | 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 Kaynakları | Y. ODABAŞI (2015), Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Aura Kitapları., SATIŞTA VE PAZARLAMADA MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ, Y. ODABAŞI (2015), Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Aura Kitapları., SATIŞTA VE PAZARLAMADA MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ, Y. ODABAŞI (2015), Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Aura Kitapları., SATIŞTA VE PAZARLAMADA MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ, Y. ODABAŞI (2015), Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Aura Kitapları., SATIŞTA VE PAZARLAMADA MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ, 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 İlişkilerinin 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 |

Program Çıktıları

- Ortaöğretim düzeyinde kazanılan yeterliliklere dayalı olarak alanındaki güncel bilgileri içeren ders kitapları, uygulama araç-gereçleri ve diğer kaynaklarla desteklenir
- Alanında edindiği temel düzeydeki bilgi ve becerileri kullanarak, verileri yorumlayabilme ve değerlendirebilme, sorunları tanımlayabilme, analiz edebilme, kanıtlara dayalı çözüm önerileri geliştirebilme.
- Alanında edindiği temel düzeydeki kuramsal ve uygulamalı bilgileri aynı alanda bir ileri eğitim düzeyinde veya aynı düzeydeki bir alanda kullanabilme becerileri kazanma.
- Alanı ile ilgili temel düzeydeki bir çalışmayı bağımsız olarak yürütebilme.
- Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir. (Akademik - 5. Düzey Önlisans)
- Öğrenimini aynı alanda bir ileri eğitim düzeyine veya aynı düzeydeki bir mesleğe yönlendirebilme.
- Alanı ile ilgili konularda sahip olduğu temel bilgi ve beceriler düzeyinde düşüncelerini yazılı ve sözlü iletişim yoluyla aktarabilme.
- Alanı ile ilgili konularda sahip olduğu temel bilgi ve beceriler düzeyinde düşüncelerini yazılı ve sözlü iletişim yoluyla aktarabilme.
- Alanı ile ilgili verilerin toplanması, uygulanması ve sonuçlarının duyurulması aşamalarında toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik değerlere sahip olma.
- Alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanabilme.

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 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| Müşteri İlişkileri Yönetiminin bir pazarlama stratejisi olarak önemi kavranır | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Veritabanına dayalı pazarlama uygulamaları incelenir. | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Müşteri şikayetleri ve sadakat programları tanımlanır | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Müşteri ilişkileri türleri ve stratejileri tanımlanır | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |