



| Ders Adı | Kodu | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S |
|-----------------------------|--|---------|----------|------|---------|
| Müşteri İlişkileri Yönetimi | REK241 | 3 | 3 + 0 | 4,0 | Seçmeli |
| Birim Bölüm | Reklamcılık - Ön Lisans (Yüz yüze) | | | | |
| Amaç | Müşteri ilişkileri alanında teorik bilgileri edinmek ve müşteriye yönelik stratejilerin geliştirilmesi sürecini kavramak ve bu stratejileri analiz edebilme becerisinin geliştirilmesidir. | | | | |
| Ders İçeriği | Müşteri ilişkilerinde temel kavramlar, veri yönetimi, müşteri kazanma ve tutma stratejileri, şikayet yönetimi. | | | | |
| Ders Veren | Öğr. Gör. Dr. Sevdenur KAPUSUZ | | | | |
| 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 |

| Ders İş Yükü | Çalışma Türü / Öğretim Metotlar | Süresi (Saat) | Sayısı |
|---|---------------------------------|---------------|--------|
| Dinleme ve anlamlandırma | Ders | 3 | 14 |
| Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim | Sınıf Dışı Çalışma | 3 | 14 |
| Ara Sınav 1 | | 5 | 1 |
| Final | | 10 | 1 |
| Ders İş Yükü: | | 99 | |
| AKTS (Ders İş Yükü / 25.5): | | 3,88 | |

| Program Çıktıları | |
|-------------------|---|
| 1 | Reklamcılık alanıyla ilgili güncel ve teorik bilgileri kazanır |
| 2 | Reklamcılık alanıyla ilgili edindiği bilgi ve becerileri analitik ve stratejik düşünmede ve problem çözmeye kullanma becerisine sahiptir |
| 3 | Reklamcılık Alanıyla ilgili edindiği bilgiler çerçevesinde bir işletmenin çevresini ve mikro anlamda işletmenin kendisini değerlendirebilme ve sorunları kavrayabilme becerisine sahiptir. |
| 4 | Uygulama safhalarında bilgilerini disiplinler arası değerlendirebilir |
| 5 | Bilgisayar ve bilişim teknolojilerini ihtiyaç duyduğu teknik/mesleki düzeyde kullanır. |
| 6 | Alanla ilgili konularda ekip çalışmasının getireceği sorumluluklara açıktır. |
| 7 | Bir yabancı dili alanla ilgili konularda bilgi sahibi olacak şekilde yazılı olarak anlayabilir ve kullanabilir |
| 8 | Reklamcılık alanı ile ilgili ileri düzeydeki bir çalışmayı edindiği bilgiler doğrultusunda bağımsız olarak yürütür. |
| 9 | Reklamcılık alanları içinde yer alan metin yazma, kampanya planlama, reklam stratejisi belirleme ve müşteri ilişkileri yönetimi gibi alanlardan en az birinde uzmanlık düzeyinde gelişime açıktır |
| 10 | Yeni teknolojileri öğrenerek kendini sürekli geliştirebilir, eğitebilir ve yeni alanlara ilgi duyar |
| 11 | Stratejik iletişimi kavrayarak etkili yazılı ve sözlü sunum yapabilme, strateji geliştirme, yaratıcı ve eleştirel düşünebilme gibi yeterliliklere sahiptir. |
| 12 | Reklamcılık alanında edindiği uzmanlaşmış kuramsal bilgi ve donanımı, yaratıcı ve etik bir anlayış ile hayata geçirebilme becerisine sahiptir |
| 13 | Kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında farkındalığa sahiptir |

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 ilişkileri Yönetiminin bir pazarlama stratejisi olarak önemi kavranır | 4 | 5 | 5 | 4 | - | - | - | - | 4 | - | - | - | - |
| Veritabanına dayalı pazarlama uygulamaları incelenir | 4 | 4 | - | 4 | 4 | - | - | - | 4 | 4 | - | - | - |
| Müşteri ilişkileri türleri ve stratejileri tanımlanır | 4 | 4 | 4 | 4 | - | - | - | - | 4 | - | - | 4 | - |
| Müşteri şikayetleri ve sadakat programları tanımlanır | 4 | 5 | 5 | 4 | - | - | - | - | 4 | - | - | - | - |
| Ortalama Değer | 4 | 4,5 | 3,5 | 4 | 1 | - | - | - | 4 | 1 | - | 1 | - |

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgiyetir/369288>