



| 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,<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 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     | Ara Sınav 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 sınav 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  | PÇ1  | PÇ2 | PÇ3 | PÇ4 | PÇ5  | PÇ6  | PÇ7 | PÇ8 | PÇ9 | PÇ10 | PÇ11 | PÇ12 | PÇ13 |
|---|------|-----|-----|-----|------|------|-----|-----|-----|------|------|------|------|
| 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    |
| Ortalama Değer  | 3,75 | 4   | 3,5 | 4   | 3,75 | 3,75 | -   | -   | -   | 3    | 4    | 3    | 3,5  |

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/369660>