



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Bankacılıkta Müşteri İlişkileri ve Uygulamaları	BSİ224	4	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, 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	Arasınav 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	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 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

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/369704>