



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				

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 sınav ve Müşteri Şikayetleri ve Yönetim Süreci

#### Program Çıktıları

1	Finans, banka, sigorta ve ekonomi konularında temel kavramlara ilişkin bilgiye sahip olma ve ilgili konulara yönelik verileri basitçe yorumlayabilme becerisine sahip olur.
2	Banka, sigorta ve muhasebe alanında kullanılan ofis paket programlarını (Excel, Word, Powerpoint) kullanabilme becerisine sahip olur.
3	Finans sektöründe, acente yönetimi, kalite, müşteri memnuniyeti sağlama konularında temel bilgiye sahip olur.
4	Girişimcilik fırsatlarının değerlendirilmesi ve buna yönelik iş planı oluşturulması konularında temel bilgiye sahip olur.
5	Bankacılık ve sigortacılık alanında mesleki gelişmeleri izleyebilecek düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.
6	Sektördeki gelişmeleri ve yeni ürünleri takip edebilme becerisine sahip olur.
7	Bankacılık sigortacılık alanında yazılı ve sözlü iletişimi etkin biçimde kullanabilme becerisine sahip olur.
8	Mevzuatta öngörülen sigorta branşları hakkında temel bilgiye sahip olur.
9	Genel muhasebe, dönem sonu muhasebe işlemleri, sigorta ve banka muhasebesi ile ilgili olayları ve kayıt düzenini kavrayabilme ve uygulayabilme becerisine sahip olur.
10	Sektörel Projeler oluşturma ve bu projeleri sunma becerisine sahip olur.
11	Etkin iletişim kurabilme becerisine sahip olur.
12	Finans sektöründe ihtiyaç duyulan temel hukuk kavramları bilgisine sahip olur.

#### Ders Öğrenme Çıktısı - Program Çıktıları (1 -5 Puan Aralığı)

Ders Öğrenme Çıktısı	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12
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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ortalama Değer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-