



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Müşteri İlişkileri Yönetimi	TUR234	3	3 + 0	4,0	Seçmeli
Birim Bölüm	Turizm ve Otel İşletmeciliği - Ön Lisans (Konferans, Haftalık Ödevler, Dönem Projesi, Sunum)				
Amaç	Dersin amacı; müşteri odaklı anlayışla, mevcut var olan ve kolay erişilebilecek imkanları kullanarak, başarılı bir perakende markası yaratma sürecinde, Müşteri İlişkileri Yönetiminden nasıl faydalanılacağına öğrenilmesidir.				
Ders İçeriği	Bu ders kapsamında Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Müşteri İlişkileri Yönetimi'nin perakendecilik, pazarlama, satış ve hizmet alanlarındaki uygulamaları ele alınmaktadır.				
Ders Kaynakları	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 planlanması ve uygulaması
5	Müşteri verilerinin oluşturulması, yönetilmesi ve kullanımı
6	Müşteri portföyünün yönetimi
7	MİY ve müşteri deneyimi ile Müşterilere değer yaratılma süreci
8	Sınav Haftası
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	Genel Değerlendirme

#### Program Çıktıları

- Turizm sektörü hakkında genel bilgi sahibi olmak; turizm sektörü ile ilgili ulusal ve uluslararası temel kavramları öğrenir.
- Otel işletmelerinin temel faaliyet konularıyla ilgili bilgi ve beceriye sahip olur.
- Seyahat acenteciliği, tur operatörlüğü, turizm coğrafyası, muhasebe, rekreasyon gibi konularda genel bilgiye sahip olur.
- Yiyecek-içecek, servis, menü planlama, ön büro işlemleri (rezervasyon alma, oda satışı, müşteri karşılama vb.), kat hizmetleri ile ilgili işlemler (odaların temizlik ve düzeni vb.) konularında bilgi sahibi olur.
- Turizmde yönetim ve pazarlama konularında genel bilgiye sahip olur.
- Turizm ve otel işletmeciliği alanındaki yasal düzenlemeleri ve mesleki standartları bilir.
- Birlikte çalıştığı bireylerin mesleki bilgi ve becerilerini geliştirmesine katkı sağlar ve performanslarını adil biçimde değerlendirir.
- Alanının gerektirdiği temel düzeyde bilgisayar yazılım ve donanımlarını kullanabilme becerisi kazanır.
- Turizm sektöründe yeterli olabilecek derecede en az bir yabancı dil bilir.
- Turizm sektöründeki sorunları tanımlayabilir, analiz edebilir ve çözüm önerileri geliştirebilir.
- Turizm hizmetlerini gerçekleştirirken müşterilerle etkin iletişim kurabilme yeteneğine sahip olur.
- Kamu ve özel sektör kuruluşlarındaki alanı ile ilgili süreçleri yerinde inceleyerek uygulama becerisi kazanır.
- Mesleki etik, sosyal sorumluluk ve çevre bilincine sahip olur.
- Turizm ve otel işletmeciliği ile ilgili konularda edindiği bilgi ve becerileri sürekli geliştirir ve turizm alanıyla ilgili yenilik ve gelişmeleri takip eder.

#### 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	PÇ14
Müşteri İlişkileri Yönetiminin bir pazarlama stratejisi olarak önemi kavranır	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Veritabanına dayalı pazarlama uygulamaları incelenir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Müşteri ilişkileri türleri ve stratejileri tanımlanır	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Müşteri şikayetleri ve sadakat programları tanımlanır	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ortalama Değer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-