



| Ders Adı                    | Kodu  | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S   |
|-----------------------------|---|---------|----------|------|---------|
| Müşteri İlişkileri Yönetimi | BÜR135  | 3       | 2 + 1    | 4,0  | Seçmeli |
| Birim Bölüm                 | Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı - Ön Lisans (yüz yüze)  |         |          |      |         |
| Amaç                        | Bu dersin amacı, öğrencinin müşteri kavramı, ilişkisel pazarlama stratejileri, müşteri ilişkilerinde başarısızlık nedenleri, başarı koşulları, müşteri memnuniyetinin öneminin kavranması ve müşteri memnuniyetinin artırılması yöntemlerinin öğrenilmesini sağlama, müşteri kazanma ve tutmayı kavrama gibi konular hakkında bilgi sahibi olmasını sağlamaktır.                            |         |          |      |         |
| Ders İçeriği                | Bu dersin içeriğini, müşteri ilişkileri kavramı ve özellikleri, müşteri davranışları ve müşteri memnuniyeti, işletmelerde müşteri odaklı kültürün oluşturulması, müşteri kazanma ve tutma, müşteri için değer yaratma, müşterilerle iletişim, iletişim modeli ve öğeleri, müşterilerle iletişim biçimleri, müşteri hizmetleri, müşteri ilişkilerinin ölçülmesi vb. konular oluşturmaktadır. |         |          |      |         |
| Ders Kaynakları             | Müşteri İlişkileri Yönetimi, Cemalettin Aktepe, Mehmet Baş, Metehan Tolon, Detay Yayıncılık, Müşteri İlişkileri Yönetimi, Yavuz Demirel, Seçkin Yayınları,  |         |          |      |         |

| Hafta | Konu  |
|-------|---|
| 1     | Müşteri İlişkilerinin Yönetiminin Teorik Çerçevesi                      |
| 2     | Müşteri İlişkileri Yönetimi Sürecinde İletişim                          |
| 3     | Müşteri İlişkileri Yönetiminde Müşteri Hizmetleri                       |
| 4     | Müşteri İlişkileri Yönetiminin Diğer Kavramlarla İlişkisi               |
| 5     | Müşteri İlişkileri Yönetiminin İşletmelere Sağladığı Faydalar           |
| 6     | Müşteri Tutma ve Kazanma Süreci   |
| 7     | Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Teknoloji                                |
| 8     | Müşteri İlişkileri Uygulamasında Yönetimin Sorumlulukları               |
| 9     | Müşteri İlişkileri Yönetimin Uygulamasının Başarısız Olma Nedenleri     |
| 10    | Müşteri İlişkilerinde Dış Kaynak Kullanımı                              |
| 11    | Müşteri İlişkileri ve İnsan Kaynağı Faktörü                             |
| 12    | Müşteri İlişkilerinin Ölçülmesi   |
| 13    | Müşteri İlişkileri Yönetiminden Müşterilerin Yönettiği İlişkilere Geçiş |
| 14    | Örgütsel Kültür ve Değişim  |

| Ders İş Yükü   | Çalışma Türü / Öğretim Metotları | Süresi (Saat) | Sayısı |
|--|----------------------------------|---------------|--------|
| Dinleme ve anlamlandırma   | Ders                             | 14            | 2      |
| Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme  | Tartışmalı Ders                  | 14            | 1      |
| Önceden planlanmış özel beceriler  | Vaka Çalışması                   | 14            | 2      |
| Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme  | Küçük Grup Tartışması            | 7             | 1      |
| Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim, eleştirel düşünme, soru geliştirme, yönetsel beceriler, takım çalışması | Grup Çalışması                   | 14            | 1      |
| Ara Sınav 1  |                                  | 4             | 1      |
| Final  |                                  | 8             | 1      |
| <b>Ders İş Yükü:</b>   |                                  | 103           |        |
| <b>AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):</b>   |                                  | 4,04          |        |

| Program Çıktıları |  |
|-------------------|--|
| 1                 | Alanıyla ilgili temel düzeyde bilgi ve beceriye sahiptir.  |
| 2                 | Büro yönetimi teknikleri, işletme yönetimi, hukuk, ön muhasebe ve ekonomi alanlarında yeterli alt yapıya sahiptir.                             |
| 3                 | Alanın gerektirdiği düzeyde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanabilme becerisine sahiptir.             |
| 4                 | Bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.   |
| 5                 | Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirebilme becerisine sahiptir.  |
| 6                 | Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemez sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alabilme becerisine sahiptir.                             |
| 7                 | İnsanlarla ilişki kurabilme ve sürdürülebilir becerisine sahiptir.   |
| 8                 | Etkili iletişim kurabilecek ve alanındaki yenilikleri takip edebilecek düzeyde en az bir yabancı dil bilgisine sahiptir.                       |
| 9                 | Bağımsız karar alma ve uygulama becerisine sahiptir.   |
| 10                | Mesleki plan ve proje, rapor ve iş yazmalarını gerçekleştirebilme ve bunları sözlü, yazılı ve elektronik olarak sunabilme becerisine sahiptir. |
| 11                | Kamusal ve sosyal alanda ilişkilerini sürdürebilecek düzeyde protokol bilgisine sahiptir.  |
| 12                | Bilim ve teknolojiye ve mesleki alanındaki gelişmeleri izleme ve kendini sürekli yenileme becerisine sahiptir.                                 |
| 13                | Yaşam boyu öğrenmenin gerekliliği bilincine sahiptir.  |
| 14                | Toplumsal değerlere saygılı, sosyal sorumluluk sahibi, evrensel, toplumsal ve mesleki etik bilincine sahiptir.                                 |
| 15                | İş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince 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 | PÇ 14 | PÇ 15 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Müşterinin işletmeye bağlılığını artırma yollarını bulma                     | 4    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | -     |
| Müşteri şikayetlerini yönetebilme becerisi kazanma                           | 4    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | -     |
| Teorik bilgileri iş hayatında uygulama becerisi gösterme                     | 5    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | -     |
| Müşteri değeri yaratabilme taktikleri geliştirebilme                         | 5    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | -     |
| Müşteri İlişkileri Yönetiminde müşteriyle iletişime geçme becerisi elde etme | 5    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | -     |

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/385962>