



# BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ

BOZÜYÜK MESLEK YÜKSEKOKULU

PAZARLAMA

(2025 - 2026) Ders Bilgi Formu



| Ders Adı                    | Kodu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S   |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|------|---------|
| Müşteri İlişkileri Yönetimi | PZL221                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 3       | 2 + 0    | 3,0  | Seçmeli |
| Birim Bölüm                 | Pazarlama - Ön Lisans (Yüzyüze eğitim)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |         |          |      |         |
| Amaç                        | Müşteri ilişkileri yönetimi kavramına hakim, müşteri istek ve ihtiyaçlarını tanıyan, müşteri ilişkileri yönetim sürecini uygulayabilen, müşteri değer yönetimini ve müşteri sınıflamasını bilen, müşteri kazanma-tutma kavramlarını tanıyan, müşteri sadakati olgusuna hakim, müşteri şikâyetleri yönetimini tanıyan, uygulama sürecinde uygun bilgi teknolojisini seçebilen, ilişkisel pazarlama sürecinde veri toplama yetkinliğine sahip bireyler yetiştirmektir. |         |          |      |         |
| Ders İçeriği                | Müşteri ilişkileri yönetimi süreci, müşteri istek ve ihtiyaçları, müşteri tipi ve davranışları, MİY bileşenleri, müşteri değer yönetimi, müşteri memnuniyeti, tatmin ve sadakat programları, müşteri şikayeti yönetimi, MİY ve bilgi teknolojileri, MİY e eleştirel yaklaşım                                                                                                                                                                                         |         |          |      |         |
| Ders Kaynakları             | SATIŞTA VE PAZARLAMADA MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ,<br>Odabaşı, Y. (2015). Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM), Aura Yayınları. ,<br>Gültekin, B. ve Kement, Ü. (2018). Müşteri İlişkileri Yönetimi: Temel Kavramlar ve Uygulamalar, Nobel.,<br>Y. ODABAŞI (2015), Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Aura Kitapları.                                                                                                          |         |          |      |         |

| Hafta | Konu                                                        |
|-------|-------------------------------------------------------------|
| 1     | Dersin tanıtımı ve dersle ilgili temel bilgilerin verilmesi |
| 2     | Müşteri ilişkilerinde temel kavramlar                       |
| 3     | Müşteri İlişkileri ve İlişkisel Pazarlama                   |
| 4     | Müşteri İlişkileri Yönetimi                                 |
| 5     | Müşteri Tatmini ve Müşteri Sadakati                         |
| 6     | Müşterilerle İletişim Kurma Süreci ve Stratejileri          |
| 7     | Müşteri Hizmet Sistemi                                      |
| 8     | Müşteriye Değer Yaratma Stratejileri                        |
| 9     | Müşteriyi Kazanma Stratejileri                              |
| 10    | Müşteriyi Elde Tutma Programlarının Geliştirilmesi          |
| 11    | Müşteri Veri Tabanı                                         |
| 12    | Müşteri İlişkilerinin Ölçülmesi                             |
| 13    | Şikayet Yönetimi                                            |
| 14    | Şikayet yönetiminde örnek vaka çalışmaları                  |

| Ders İş Yüğü                                                                                           | Çalışma Türü / Öğretim Metotlar | Süresi (Saat) | Sayı |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|------|
| Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması | Beyin Fırtınası                 | 2             | 6    |
| Dinleme ve anlamlandırma                                                                               | Ders                            | 2             | 12   |
| Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim, Dinleme ve anlamlandırma, yönetsel beceriler    | Seminer                         | 5             | 1    |
| Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, Bilişim becerileri                                  | Benzetim                        | 1             | 12   |
| Ara Sınav 1                                                                                            |                                 | 8             | 1    |
| Final                                                                                                  |                                 | 10            | 1    |
| Ödev (Sunum)                                                                                           |                                 | 5             | 1    |
| Ders İş Yüğü:                                                                                          |                                 | 76            |      |
| AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):                                                                            |                                 | 2,98          |      |

| Program Çıktıları                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 Alanıyla ilgili güncel ve teorik bilgilere sahip olmalıdır.                                                                                                                       |
| 2 Alanla ilgili edindirdiği bilgi ve becerileri problem çözmede kullanabilme, analitik ve stratejik düşünerek uygulamaya geçirebilme de katkısı önemlidir.                          |
| 3 Alanla ilgili edindirdiği bilgiler çerçevesinde bir işletmenin çevresini ve mikro anlamda işletmenin kendisini değerlendirebilme ve sorunları kavrayabilmesine katkısı önemlidir. |
| 4 Uygulama safhalarında bilgilerini disiplinler arası değerlendirebilirler.                                                                                                         |
| 5 Alanla ilgili konularda ekip çalışmasının getireceği sorumluluklara açıktır.                                                                                                      |
| 6 Öğrenciler girişimcilik ve liderliğe her zaman açıktır.                                                                                                                           |
| 7 Alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.                                                  |
| 8 Bir yabancı dili alanla ilgili konularda bilgi sahibi olacak şekilde yazılı olarak anlayabilmesi ve kullanabilmesidir.                                                            |
| 9 Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde (en az alanındaki bilgileri takip edebilecek ve meslektaşları ile iletişim kurabilecek kadar) yabancı dil bilgisine sahiptir.              |
| 10 Alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.                    |
| 11 Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.                         |
| 12 Alanıyla ilgili konularda toplumsal refahı ön planda tutarak etik değerlere uygun değerlendirme ve yorum yapabilir.                                                              |
| 13 Alanla ilgili konularda edindirdiği bilgi ve becerileri sürekli geliştirerek ve alanla ilgili yenilik ve gelişmeleri takip ederek ömür boyu öğrenmeye açık olur.                 |

**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 ilişkileri 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                                                                | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/405478>