



| Ders Adı | Kodu | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S |
|-----------------------------|--|---------|----------|------|---------|
| Müşteri İlişkileri Yönetimi | HIT221 | 2 | 3 + 0 | 4,0 | Seçmeli |
| Birim Bölüm | Halkla İlişkiler ve Tanıtım - Ön Lisans (Sınıf ortamında yüz yüze) | | | | |
| Amaç | Müşteriyi elde tutmanın yollarını ortaya koyan, satış tekniklerine hakim, müşterilerin nasıl bölümlere ayrılabilirliğini bilen, müşteriye nasıl ulaşılabilirliğini, onlarla nasıl iletişime geçileceği konusunda bilgilere hakim bireyler yetiştirmektir. | | | | |
| Ders İçeriği | Müşteri ilişkileri yönetimi, müşteri davranışları, müşteri memnuniyetinin sağlanması, müşteri beklentileri, müşterinin değeri, müşteri ilişkilerinin faydaları, müşteri ilişkilerinde başarı sağlama yöntemleri, ilişkisel pazarlama ve doğrudan pazarlama | | | | |
| Ders Kaynakları | Müşteri İlişkileri Yönetimi, Yavuz Demirel, Seçkin Yayınları, , Müşteri İlişkileri Yönetimi, Cemalettin Aktepe, Mehmet Baş, Metehan Tolon, Detay Yayıncılık | | | | |

| 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 Yönetiminin 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) | Sayı |
|---|---|---------------|------|
| Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması | Beyin Fırtınası | 1 | 14 |
| Gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması, Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, yönetsel beceriler, Önceden planlanmış özel beceriler | Öğrenci Topluluğu Faaliyetleri / Projeleri | 2 | 14 |
| Araştırma – yaşam boyu öğrenme, durumları işleme, soru geliştirme, yorumlama, sunum | Sözlü | 1 | 14 |
| Dinleme ve anlamlandırma | Ders | 3 | 14 |
| Ara Sınav 1 | | 1 | 1 |
| Final | | 1 | 1 |
| | Ders İş Yükü: | 200 | |
| | AKTS (Ders İş Yükü / 25.5): | 7,84 | |

| Program Çıktıları |
|--|
| 1 Halkla ilişkiler disiplininin ve ilişkili olduğu disiplinlerin temel kavramlarının önemini kavrayabilme ve disiplinler arasındaki ilişkileri kurabilir. |
| 2 Düşüncelerini ve sorunlara ilişkin çözüm önerilerini yazılı ve sözlü olarak aktararak alanı ile ilgili konularda ilgili kişi ve kurumları bilgilendirir, ikna edici mesajlar oluşturabilir. |
| 3 Tüketici davranışı ve etkili iletişim becerileri konusunda yeterli bilgi ve uygulama düzeyine sahip olarak iç-dış paydaşlarla ikna edici iletişim kurabilir. |
| 4 Kurumun iç ve dış paydaşlarıyla ilgili iletişim sorunlarını, edindiği işletme yönetimi ve organizasyon alanındaki temel bilgilerle zorlu koşullarda dahi tespit edebilir, tanımlayabilir, analiz edip uygulayabilir. |
| 5 Uluslararası platformdaki mesleki gelişmeleri ve yabancı literatürü takip edebilecek, uluslararası iş çalışmalarında kullanılacak orta düzeyde yabancı dil bilgi yeterliliğine sahiptir. |
| 6 Temel hukuk bilgisi üzerinde iletişim hukukuyla ilgili yeterli bilinç düzeyine sahiptir. Üstlenilen iletişim çalışmalarında hukuki sorumlulukların bilinciyle hareket eder. |
| 7 Kurum ya da ürün/hizmete yönelik imaj ve itibar oluşumuna katkı sağlayabilecek iletişim çalışmalarının yapılması süreçleri ile ilgili yeterli düzeyde kuramsal ve uygulama bilgisine sahiptir. |
| 8 Değişime açık, toplumsal konulara duyarlı, eleştirel ve çözüm üretebilen bakış açısına sahip olarak yaşam boyu öğrenmeye ilişkin olumlu tutum ve davranış geliştirir. |
| 9 Edinilen disiplinler arası bilgiler sonucunda toplumsal, kültürel, siyasi ve sosyal konuları ya da değişimleri belirleme, analiz etme ve sonuçları mesleki çalışmalarda kullanabilme becerisine sahiptir. |
| 10 Edinilen disiplinler arası bilgileri, yine disiplinler arası bilimsel ve mesleki çalışmaları destekleyecek biçimde kullanabilir. |
| 11 Halkla ilişkiler ve tanıtım alanı ile ilgili ileri düzeydeki bir çalışmayı edindiği bilgiler doğrultusunda bağımsız olarak yürütür, |
| 12 Yapılacak iletişim çalışmalarında takım çalışmasına uygun olarak sorumlulukları üstlenebilir ve takım ruhu bilinci ile hareket edebilir. |
| 13 Mesleki, ahlaki ve etik sorumluluk bilincine sahiptir. |
| 14 Sponsorluk, sosyal sorumluluk, kamuoyu araştırmaları, imaj yönetimi, işletme yönetimi, hukuk, medya iletişimi, siyasi iletişim ve lobicilik, ekonomi, propaganda, gibi kavramları uygulayabilme becerisi kazanır. |

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 |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|
| Müşterinin işletmeye bağlılığını artırma yollarını bulma | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Müşteri şikayetlerini yönetebilme becerisi kazanma | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Teorik bilgileri iş hayatında uygulama becerisi gösterme | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Müşteri değeri yaratabilme taktikleri geliştirebilme | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Müşteri İlişkileri Yönetiminde müşteriyle iletişime geçme becerisi elde etme | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/379983>