



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, 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
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, durumları işleme, soru geliştirme, yorumlama, sunum	Sözlü	1	14
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	3	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
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması	Beşir Fırtnası	1	14
Ara Sınav 1		1	1
Final		1	1
Ders İş Yükü:		200	
AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):		7,84	

Program Çıktıları
1 Alanıyla ilgili güncel ve teorik bilgilere sahiptir.
2 Etkili iletişim becerileri konusunda edindiği bilgi ve uygulama düzeyi sayesinde iç-dış paydaşlarla ikna edici iletişim kurabilir.
3 Edindiği disiplinler arası bilgiler sonucunda toplumsal, kültürel, siyasi ve sosyal konuları ya da değişimleri belirleme, analiz etme ve sonuçları mesleki çalışmalarda kullanabilme becerisine sahiptir.
4 İletişim hukukuyla ilgili yeterli bilinç düzeyine sahip olarak üstlendiği iletişim çalışmalarında, hukuki sorumluluk bilinciyle hareket edebilir.
5 Alanıyla ilgili konularda ekip çalışmasının getireceği sorumluluklara açıktır.
6 Alanıyla ilgili konularda bireysel anlamda sorumluluğa açıktır.
7 Girişimcilik ve liderliğin önemini bilir.
8 Bireysel bilgi ve becerileri ile alanıyla ilgili kişi ve kurumlara düşüncelerini yazılı ve sözlü olarak aktarır, onlara çözüm önerisi sunar.
9 Bir yabancı dili alanıyla ilgili konularda bilgi sahibi olacak şekilde yazılı olarak anlar ve kullanır.
10 Alanının gerektirdiği düzeyde bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanır.
11 Alanıyla ilgili konularda toplumsal refahı ön planda tutar ve mesleki, ahlaki ve etik değerlere uygun değerlendirme ve yorum yapar
12 Reklam, grafik tasarımı, pazarlama, protokol ve lobcilik alanlarında yeterli düzeyde bilgi sahibidir
13 Değişime açık, toplumsal konulara duyarlı, eleştirel ve çözüm üretebilen bakış açılarına sahip olarak yaşam boyu öğrenmeye ilişkin olumlu tutum ve davranış geliştirir
14 Alanıyla ilgili konularda bilgi ve becerileri eleştirel bir bakış açısıyla değerlendirir
15 Alanıyla ilgili edindiği bilgi ve becerileri problem çözmede kullanabilir, analitik ve stratejik düşünerek bunları uygulamaya geçirebilir.

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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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/386325>