



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Müşteri İlişkileri Yönetimi	ÇMH104	2	3 + 0	5,0	Zorunlu
Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüz yüze)				
Amaç	Müşteri ilişkileri yönetimi süreç ve aşamalarına hakim, müşteri tiplerine uygun hizmet verme ve itiraz karşılama bilgi ve becerisine sahip bireyler yetiştirmektir.				
Ders İçeriği	Müşteri İlişkileri Yönetimi Süreci, Müşteri İlişkileri Yönetimi Teknolojileri, Müşteri İlişkilerinde Sadakat Yönetimi, Müşteri İtiraz Türleri ve Şikayet Karşılama, Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Müşteri Deneyimi, Çağrı Merkezinde Müşteri İlişkileri				
Ders Kaynakları	Müşteri İlişkileri Yönetimi/ Prof. Dr. Yavuz Demirel/Seçkin Yayınları/2017, Çağrı Merkezinde Müşteri İlişkileri Yönetimi/Editör: M.Emin Mutlu/AÖF Yayınları/2016				

Hafta	Konu
1	Müşteri İlişkileri Kavramı ve Pazarlama İçindeki Yeri
2	Müşteri Odaklı İşletme ve Çalışan Yönetimi
3	Müşteri İlişkileri Yönetimi ile İlgili Kavramlar
4	Müşteri İlişkileri Yönetim Süreci
5	Müşteri Edinme, Müşteri Koruma ve Müşteri Derinleştirme
6	Müşteri İlişkileri Yönetimi Teknolojileri
7	Müşteri İlişkileri Yönetiminde Sadakat Programları
8	Sadakat programları - vize sınavı
9	Sadakat Program Tipleri
10	Müşteri Şikayet Davranışları
11	İşletmelerin Şikayet Yönetimleri
12	Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Müşteri Deneyimi
13	Çağrı Merkezlerinde Müşteri İlişkilerinin Önemi
14	Final Sınavı

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	20	1
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	2	12
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması	Beyin Fırtınası	2	6
Önceden planlanmış özel beceriler	Vaka Çalışması	2	2
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme	Gösterim	2	2
Ara Sınav 1		26	1
Final		38	1
Ders İş Yükü:		128	
AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):		5,02	

Program Çıktıları	
1	Çağrı Merkezi Hizmetleriyle ilgili kuramsal ve uygulamalı bilgilere sahip olma.
2	Çağrı merkezlerinde sunulan hizmet alanlarıyla ilgili beceri sahibi olma
3	Çağrı merkezi hizmetleri çalışma alanıyla ilgili teknolojik gelişmeleri takip etme ve mesleki çalışmalarında uygulama becerisine sahip olma.
4	Çağrı merkezi hizmeti uygulamalarında ikna becerisine sahip olma
5	Çağrı merkezi hizmeti kurum veya birimlerinin görev, sorumluluk, planlama ve strateji süreçlerini anlamlandırabilme ve uygulayabilme becerisine sahip olma.
6	Çağrı merkezi hizmetleri için gereken diksiyon ve beden dilini başarılı kullanabilme becerisine sahip olma.
7	Bireysel çalışma ve bağımsız karar verebilme yeteneklerini geliştirerek fikirlerini sözlü ve yazılı, açık ve öz bir şekilde ifade edip iletişim kurabilme becerisine sahip olma.
8	Hayat boyu öğrenmenin önemini benimseyerek, bilim- teknoloji ve çağdaş konular hakkında gelişmeleri izleyip kendini geliştirme becerisine sahip olma.
9	Kalite bilincine sahip olma, toplumsal sorunlara duyarlı olma, çevre sağlığı ve güvenliğine önem verme duyarlılığı ve becerisine sahip olma.
10	Alanıyla ilgili yöntem ve teknikleri uygulayabilme becerisine sahip olma.
11	Ekip çalışmasına yatkın ve bilgi paylaşımına açık olma.
12	Çağrı merkezi hizmetlerinde kullanılan mevcut bilgisayar programları ve yazılımlarındaki teknolojileri tanıma ve uygulayabilme becerisine sahip olma.
13	Bilgisayar ve bilgi iletişim teknolojilerini mesleki gelişimini destekleyecek düzeyde kullanabilme becerisine sahip olma.

**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 İtiraz ve Şikayetleri Karşılama Konusunu Açıklayabilecek ve Uygulamasını Yapabilecek Düzeyde Bilgi Sahibi Olur.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Müşteri İlişkileri Kavramı ve Pazarlama Açısından Önemi Hakkında Bilgi Sahibi Olur	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Müşteri İlişkileri Yönetimi Teknolojilerini Açıklayabilecek Düzeyde Kavrar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Müşteri İlişkileri Yönetim Süreci Aşamalarını Açıklayacak ve Uygulayabilecek Düzeyde Kavrar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Müşteri İlişkileri İle İlgili Kavramları Açıklayacak Düzeyde Kavrar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/400920>