



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Müşteri İlişkileri Yönetimi	HIT221	3	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
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:		100	
AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):		3,92	

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 kullanılabilecek 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 açılarına 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	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
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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ortalama Değer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/403288>