



Nuh Naci Yazgan Üniversitesi

İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
İşletme

| İŞL 4212 | | Müşteri İlişkileri Yönetimi | | | |
|----------|----------|-----------------------------|-----|-------|------|
| Yarıyıl | Kodu | Adı | T+U | Kredi | AKTS |
| 8 | İŞL 4212 | Müşteri İlişkileri Yönetimi | 3 | 0 | 4 |

Dersin Dili:

Türkçe

Dersin Düzeyi:

Fakülte

Dersin Staj Durumu:

Yok

Bölümü/Programı:

İşletme

Dersin Türü:

Seçmeli

Dersin Amacı:

MİY'nin etkin ilişkisel pazarlama açısından planlama, uygulama ve kontroldeki rolünün anlaşılması. Müşterinin hayat boyu değerinin hesaplanması ve MİY uygulamalarındaki kullanım alanlarının açıklanması. MİY'nin müşterileri elde etme, büyüme ve sadık hale getirmek açısından rolünün ortaya konması. Başarılı MİY uygulamalarında kritik başarı faktörlerinin tanımlanması. MİY uygulamalarında kullanılan mevcut ve gelişmekte olan teknolojilere ilişkin açıklamalar yapılması.

Öğretim Yöntem ve Teknikleri:

MİY kavramının strateji, organizasyon ve bilgi teknolojileri temel alınarak açıklanması. Ders MİY'nin pazarlama uygulamalarındaki rolünü ve pazarlama uygulamaları açısından önemini ortaya koymaktadır. Bunun yanında "müşteri ilişkileri yönetimi(MİY)", "müşteri değeri", "müşteri bağlılığı", "analitik ve operasyonel CRM" gibi kavramlara ilişkin açıklamalar yapılmaktadır.

Ön Koşulları:**Dersin Koordinatörü:****Dersi Veren:**

Dr. Kumru Uyar

Dersin Yardımcıları:**Dersin Kaynakları**

| | | |
|---------------------|---|--|
| Ders Notları | : | Müşteri İlişkileri Yönetimi, Yavuz Odabaşı |
| Kaynakları | : | Customer Relationship Management, Francis Buttle |
| Dökümanlar | : | Kitaplar |
| Ödevler | : | Uygulamalar |
| Sınavlar | : | |

Ders Yapısı

| | | | |
|------------------------------------|---|-------------------------|-------|
| Matematik ve Temel Bilimler | : | Eğitim Bilimleri | : |
| Mühendislik Bilimleri | : | Fen Bilimleri | : |
| Mühendislik Tasarımı | : | Sağlık Bilimleri | : |
| Sosyal Bilimler | : | Alan Bilgisi | : 100 |

Ders Konuları

| Hafta | Konu | Ön Hazırlık | Dökümanlar |
|-------|---|-------------------------|------------|
| 1 | Müşteri ilişkileri yönetimi(MİY)'ne giriş | Ders kitabı sy. 1-22 | |
| 2 | Müşteri ilişkilerinin tanımlanması | Ders kitabı sy. 25-55 | |
| 3 | MİY projelerinin planlanması ve uygulaması | Ders kitabı sy. 61-91 | |
| 4 | Müşteri verilerinin oluşturulması, yönetilmesi ve kullanımı | Ders kitabı sy. 93-120 | |
| 5 | Müşteri portföyünün yönetimi | Ders kitabı sy. 123-160 | |
| 6 | MİY ve müşteri deneyimi | Ders kitabı sy. 163-183 | |
| 7 | Müşterilere değer yaratılma süreci | Ders kitabı sy. 185-210 | |
| 8 | vize | | |
| 9 | güncel uygulamadan örnekler | | |
| 10 | Müşteri kazanma | Ders kitabı sy. 225-253 | |
| 11 | Müşteri tutma ve geliştirme stratejileri | Ders kitabı sy. 255-287 | |
| 12 | MİY performansında network yönetimi | Ders kitabı sy. 291-308 | |
| 13 | Tedarikçi ve ortaklık ilişkilerinin yönetimi | Ders kitabı sy. 310-340 | |
| 14 | MİY bilgi teknolojileri | Ders kitabı sy. 363-391 | |
| 15 | final | | |

Dersin Öğrenme Çıktıları

| Sıra No | Açıklama |
|---------|--|
| Ö01 | Müşteri İlişkileri Yönetiminin bir pazarlama stratejisi olarak önemi kavranır. |
| Ö02 | Müşteri ilişkileri türleri ve stratejileri tanımlanır. |
| Ö03 | Veritabanına dayalı pazarlama uygulamaları incelenir. |
| Ö04 | Sadakat programları incelenir. |

Programın Öğrenme Çıktıları

| Sıra No | Açıklama |
|---------|---|
| P01 | İnovatif ve analitik düşünerek iş hayatında oluşabilecek güncel vakalarda çözüm üretebilmek. |
| P02 | İşletme fonksiyonları ile ilgili verileri toplamak, analiz etmek ve yorumlamak. |
| P03 | İşletme alanında gerekli olan ekonomik kavramları bilmek ve bu kavramları ekonomik analizlerde etkin kullanmak. |
| P04 | İşletmelerde toplam kalite ve verimlilik yönetimini bilmek ve uygulamak. |
| P05 | İşletme kavramlarını tanımlamak, yorumlamak ve değerlendirmek. |
| P06 | Yabancı bir dilde yazılı ve sözlü olarak iletişim kurabilmek. |
| P07 | Sosyal ve kültürel olguların bilincinde olmak. |
| P08 | Takım çalışmasına uyum göstermek, kişisel gelişim göstermek, iletişim ve sosyal becerileri kazanmak. |
| P09 | İş etiği ve hukuk kurallarının bilincinde olmak. |
| P10 | Liderlik ve girişimcilik vasıflarına sahip olmak. |
| P11 | Günümüz iş hayatının gerektirdiği bilişim ve iletişim teknolojilerini etkin bir şekilde kullanmak. |

