

FARUK SARAÇ TASARIM MESLEK YÜKSEKOKULU
MODA YÖNETİMİ PROGRAMI DERS ÖĞRETİM PLANLARI

DERS BİLGİLERİ

Ders	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
Müşteri İlişkileri Yönetimi	MYP 208	4	2+1	3	4
Dersin Dili	Türkçe				
Dersin Seviyesi	Ön Lisans				
Dersin Türü	Zorunlu				
Dersin Ön Koşulu	Yok				
Dersin Veriliş Şekli	Yüz yüze				
Dersin Koordinatörü	Öğr. Gör. Eda TURAN				
Dersi Verenler	Öğr. Gör. Dr. Sevim AYIK				
Dersin Amacı	İşletmelerin, odak noktalarının müşteri olduğunun farkına varabilme müşteriyle ilişki kurabilme, müşteri elde edebilme, ilişki geliştirebilme konularında yetkinlik kazandırabilme.				

Dersin Öğrenme Kazanımları	1	<i>Müşteri ilişkileri yönetiminin dayandığı unsurları bilir.</i>
	2	<i>Müşteri ilişkileri yönetimi sürecinin tüm aşamalarını kavrar.</i>
	3	<i>Müşteri kavramını ve müşteri çeşitlerini açıklar.</i>
	4	<i>Müşteri değeri ve müşteri sadakati konusunda bilgi sahibi olur.</i>
	5	<i>Kalite kavramının müşteri ilişkileri yönetimindeki önemini kavrar.</i>
	6	<i>Müşteri odaklı bakış açısının önemini bilir.</i>

DERSİN İÇERİĞİ

Hafta	Teorik	Uygulama
1	Müşteri ilişkileri yönetiminin ortaya çıkması	
2	Müşteri ilişkileri yönetimi kavramı ve özellikleri	
3	Müşteri ilişkileri yönetim türleri	
4	Müşteri değeri	
5	Müşteri bağlılığı	
6	Müşteri elde etme	
7	ARA SINAV	
8	Müşteriyi elde tutma	
9		Müşteri ilişkileri yönetiminin planlanması

10		Müşteri ilişkileri yönetim stratejisi geliştirme
11		Müşteri ilişkileri yönetim performansını değerlendirme
12	Müşteri ilişkileri yönetimi uygulamasındaki aşamalar	
13	Müşteri ilişkileri yönetiminde başarı ve başarısızlık unsurları	
14	Müşteri ilişkileri yönetiminin ölçülmesinde kullanılan teknikler	

KAYNAKLAR

- Yrd. Doç. Dr. Hülya Bakırtaş: Müşteri İlişkileri Yönetimi, Kavramlar, Modeller ve Stratejiler, Ekin Yayınevi, 2013
- O. C. Gel: CRM Yolculuğu, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2. Baskı, 2003
- A. Bozgeyik: Rekabet Avantajı için Müşteri İlişkileri Yönetimi, Hayat Yayıncılık, İstanbul, 2005
- N. Timur-G. Barış: Müşteri İlişkileri Yönetimi, AÖF Yayınları, Eskişehir, 2013
- Ders notları

DEĞERLENDİRME

Yarıyıl İçi Çalışmaları	Sayısı	Katkı Yüzdesi
Ara Sınav	1	40
Ödev	0	0
Yıl Sonu Sınavı	1	60
Toplam	2	100
Yıl İçi Çalışmaların Başarıya Oranı	40	
Finalin Başarıya Oranı	60	
Toplam	100	
Açıklama		