

T.C.
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 Koordinatörü	Öğr. Gör. Sevim AYIK				
Dersi Verenler	Öğr. Gör. Sevim AYIK				
Dersin Amacı	İşletmelerin, odak noktalarının müşteri olduğunun farkına varabilme müşteriyle ilişki kurabilme, müşteri elde edebilme, ilişki geliştirebilme konularında yetkinlik kazandırabilme.				

Hafta

DERS AKIŞI

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 yönetimde 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