

**FARUK SARAÇ TASARIM MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM İKİNCİ ÖĞRETİM PROGRAMI DERS ÖĞRETİM PLANLARI**

**DERS BİLGİLERİ**

Ders	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
Müşteri İlişkileri Yönetimi	PR 306	4	3+0	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. Yusuf KARADERE				
Dersi Verenler					
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>İşletmenin temelinin müşteri olduğunu kavrar.</i>			
	2	<i>Müşterilerle ilişkilerin geliştirilme yöntemlerini öğrenir.</i>			
	3	<i>Müşterilerin değerinin farkına varır.</i>			
	4	<i>İşletme içinde müşteri ilişkileri yönetimi çalışmalarının önemini kavrar.</i>			
	5	<i>Müşteri kitlesini analiz eder.</i>			
	6	<i>İşletmeye uygun müşteri profilini belirler.</i>			
	7	<i>Müşteriler ile doğru temas noktaları oluşturur.</i>			
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>					
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	<b>ARA SINAV</b>				
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**

- Hülya BAKIRTAŞ, Müşteri İlişkileri
- BOZGEYİK, Rekabet Avantajı için Müşteri İlişkileri Yönetimi
- Salih GÜNEY "Sosyal Psikoloji"
- Prof. Dr. Hamdi İSLAMOĞLU, Remzi ALTUNIŞIK; Tüketici Davranışları
- Sezer KORKMAZ, Zeliha ESER, Sevgi Ayşe ÖZTÜRK; Pazarlama Kavramlar, İlkeler, Kararlar
- Yavuz ODABAŞI, Mine OYMAN; Pazarlama İletişimi Yönetimi
- Nihal PAŞALI TAŞOĞLU, Pazarlama İletişim Bütünleşik Bir Yaklaşım

**DEĞERLENDİRME**

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