

FARUK SARAÇ TASARIM MESLEK YÜKSEKOKULU
TIBBİ DOKÜMANTASYON VE SEKRETERLİK PROGRAMI DERS ÖĞRETİM PLANLARI

DERS BİLGİLERİ

Ders	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
Müşteri İlişkileri Yönetimi	TDS 205	3	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. Ganimet SEÇ				
Dersi Verenler	Öğr. Gör. Ganimet SEÇ				
Dersin Amacı	Müşteri İlişkileri Yönetimi konusunda genel bilgiler vermek.				

Dersin Öğrenme Kazanımları	1	<i>Müşteri İlişkileri Yönetimi konusunda genel kavramları açıklayabilecektir</i>
	2	<i>Kişisel satış hakkında bilgisi olur.</i>
	3	<i>Müşteri memnuniyeti ve iletişimini öğrenir.</i>
	4	<i>Satış yöntemlerini öğrenir ve pratik yapar.</i>
	5	<i>Sağlık kurumlarında müşteri ilişkilerini bilir.</i>
	6	<i>Sağlık kurumlarında müşteri performans sistemini oluşturur.</i>

DERSİN İÇERİĞİ

Hafta	Teorik	Uygulama
1	Müşteri Odaklılık: Üretim Anlayışından Müşteri Anlayışına Dönüşüm	
2	Kişisel Satış Kavramı ve İlişkisel Pazarlama	
3	Kişisel Satış	
4	Kişisel Satış	
5	Müşteri Odaklı Örgütsel Kültür	
6	Müşteri Memnuniyeti ve Sadakati	
7	ARA SINAV	
8	Müşterilerle İletişim	

9	Müşterilerle İletişim	
10	Müşteri Odaklı Ölçüm Yöntemleri	
11	Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları	
12	Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları	
13	Müşteri Odaklı Performans Yönetimi	
14	Genel Tekrar	

KAYNAKLAR

- Satış ve satış yönetimi, Prof. Dr. Ahmet İslamoğlu
- Satış Yönetimi, Cemal Yükselen
- Satışın Türkçesi, B.Tolga Sasık
- Alaturka Satış, Özlem Seler
- İknanın Psikolojisi, Robert B.Cialdını

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		