



Ders Bilgi Formu

| Ders Adı | Kodu | Yerel Kredi | AKTS | Ders (saat/hafta) | Uygulama (saat/hafta) | Laboratuvar (saat/hafta) |
|-----------------------------|---------|-------------|------|-------------------|-----------------------|--------------------------|
| Müşteri İlişkileri Yönetimi | ISL4891 | 3 | 4 | 3 | 0 | 0 |

| | |
|------------|-----|
| Önkoşullar | Yok |
|------------|-----|

| | |
|---------|-----|
| Yarıyıl | Güz |
|---------|-----|

| | |
|-------------|-------------------|
| Dersin Dili | İngilizce, Türkçe |
|-------------|-------------------|

| | |
|-----------------|-----------------|
| Dersin Seviyesi | Lisans Seviyesi |
|-----------------|-----------------|

| | |
|-----------------|------------------------|
| Ders Kategorisi | Uzmanlık/Alan Dersleri |
|-----------------|------------------------|

| | |
|----------------------|----------|
| Dersin Veriliş Şekli | Yüz yüze |
|----------------------|----------|

| | |
|----------------------------|----------------|
| Dersi Sunan Akademik Birim | İşletme Bölümü |
|----------------------------|----------------|

| | |
|---------------------|-----------------|
| Dersin Koordinatörü | İbrahim Kırcova |
|---------------------|-----------------|

| | |
|------------------|--|
| Dersi Veren(ler) | İbrahim Kırcova, Tuğçe Ozansoy Çadircı |
|------------------|--|

| | |
|---------------|--|
| Asistan(lar)ı | |
|---------------|--|

| | |
|--------------|---|
| 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, büyütmeye 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. |
|--------------|---|

| | |
|----------------|--|
| Dersin İçeriği | 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. |
|----------------|--|

| | |
|-------------------------------|-----|
| Opsiyonel Program Bileşenleri | Yok |
|-------------------------------|-----|

Ders Öğrenim Çıktıları

| | |
|---|--|
| 1 | Müşteri İlişkileri Yönetiminin bir pazarlama stratejisi olarak önemi kavranır. |
| 2 | Müşteri ilişkileri türleri ve stratejileri tanımlanır. |
| 3 | Veritabanına dayalı pazarlama uygulamaları incelenir. |
| 4 | Sadakat programları incelenir. |
| 5 | Güncel tüketici hedefleme yöntemleri tartışılır. |

Haftalık Konular ve İlgili Ön Hazırlık Çalışmaları

| Hafta | Konular | Ön Hazırlık |
|-------|---|-------------------------|
| 1 | Müşteri ilişkileri yönetimi(MİY)'ne giriş | Ders kitabı sy. 1-22 |
| 2 | Müşteri ilişkilerinin tanımlanması | Ders kitabı sy. 25-55 |
| 3 | MİY projelerinin planlaması 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 | Ara Sınav 1 | Ders kitapları ve güncel uygulamadan örnekler |
| 9 | Müşteri kazanma | Ders kitabı sy. 225-253 |
| 10 | Müşteri tutma ve geliştirme stratejileri | Ders kitabı sy. 255-287 |
| 11 | MİY performansında network yönetimi | Ders kitabı sy. 291-308 |
| 12 | Tedarikçi ve ortaklık ilişkilerinin yönetimi | Ders kitabı sy. 310-340 |
| 13 | Yatırımcı ve çalışan ilişkilerinin yönetimi | Ders kitabı sy. 343-360 |
| 14 | MİY bilgi teknolojileri | Ders kitabı sy. 363-391 |
| 15 | Final | Ders kitabı sy. 393-450 |

Değerlendirme Sistemi

| Etkinlikler | Sayı | Katkı Payı |
|---|------|------------|
| Devam/Katılım | | |
| Laboratuvar | | |
| Uygulama | | |
| Arazi Çalışması | | |
| Derse Özgü Staj | | |
| Küçük Sınavlar/Stüdyo Kritiği | | |
| Ödev | 1 | 30 |
| Sunum/Jüri | | |
| Projeler | | |
| Seminer/Workshop | | |
| Ara Sınavlar | 1 | 30 |
| Final | 1 | 40 |
| Dönem İçi Çalışmaların Başarı Notuna Katkısı | | 60 |
| Final Sınavının Başarı Notuna Katkısı | | 40 |
| TOPLAM | | 100 |

AKTS İşyükü Tablosu

| Etkinlikler | Sayı | Süresi (Saat) | Toplam İşyükü |
|-------------------------------|------|---------------|---------------|
| Ders Saati | 14 | 3 | 42 |
| Laboratuvar | | | |
| Uygulama | | | |
| Arazi Çalışması | | | |
| Sınıf Dışı Ders Çalışması | 14 | 3 | 42 |
| Derse Özgü Staj | | | |
| Ödev | 1 | 20 | 20 |
| Küçük Sınavlar/Stüdyo Kritiği | | | |

| | | | |
|---|---|----|------|
| Projeler | | | |
| Sunum / Seminer | | | |
| Ara Sınavlar (Sınav Süresi + Sınav Hazırlık Süresi) | 1 | 10 | 10 |
| Final (Sınav Süresi + Sınav Hazırlık Süresi) | 1 | 10 | 10 |
| Toplam İşyükü | | | 124 |
| Toplam İşyükü / 30(s) | | | 4.13 |
| AKTS Kredisi | | | 4 |

| | |
|--------------|-----|
| Diğer Notlar | Yok |
|--------------|-----|