Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
Müşteri İlişkileri Yönetimi	1117G2012	3	1+2	2	3

Ön Koşul Dersleri	Yok
Önerilen Seçmeli Dersler	Yok
Dersin Dili	Türkçe
Dersin Seviyesi	Önlisans
Dersin Türü	Program Seçmeli
Dersin Koordinatörü	Öğr. Gör. Engin ÇAKIR
Dersi Verenler	Öğr. Gör. Engin ÇAKIR
Dersin Yardımcıları	-
Dersin Kategorisi	Mesleki Ders
Dersin Amacı	Müşteri İlişkileri Yönetimi dersinin amacı, öğrencilere müşteri ilişkileri yönetiminin temel kavramlarını, önemini ve uygulama yöntemlerini öğretmek; müşteri memnuniyeti, sadakati ve uzun vadeli müşteri ilişkilerinin stratejik olarak yönetilmesine yönelik bilgi ve becerileri kazandırmaktır.
Dersin İçeriği	CRM kavramı ve gelişimi; müşteri ilişkileri yönetiminin stratejik önemi; müşteri değerinin belirlenmesi; müşteri ilişkileri ve müşteri deneyimi yönetimi; müşteri segmentasyonu ve hedefleme stratejileri; CRM sistemleri ve teknolojileri; müşteri veri analizi ve veri madenciliği; müşteri sadakati programları; şikâyet yönetimi; dijital ortamda müşteri ilişkileri yönetimi gibi konular işlenmektedir.

#	Ders Öğrenme Çıktıları	Öğretim Yöntemleri	Ölçme Yöntemleri
1	CRM kavramını ve müşteri ilişkileri yönetiminin önemini açıklar.	Anlatım, Soru-Cevap, Tartışma, Alıştırma ve Uygulama,	Sınav
2	Müşteri segmentasyonu ve hedefleme yöntemlerini uygular.	Anlatım, Soru-Cevap, Tartışma, Alıştırma ve Uygulama,	Sınav
3	Müşteri değerini belirleyerek müşteri deneyimini optimize eder.	Anlatım, Soru-Cevap, Tartışma, Alıştırma ve Uygulama,	Sınav
4	CRM teknolojilerini etkin bir şekilde kullanır.	Anlatım, Soru-Cevap, Tartışma, Alıştırma ve Uygulama,	Sınav
5	Müşteri ilişkileri yönetiminde veri analizi ve veri madenciliği yöntemlerini uygular.	Anlatım, Soru-Cevap, Tartışma, Alıştırma ve Uygulama,	Sınav
6	Etkili şikâyet yönetimi stratejileri geliştirir.	Anlatım, Soru-Cevap, Tartışma, Alıştırma ve Uygulama,	Sınav
7	Dijital ortamda müşteri ilişkilerini etkin bir biçimde yönetir.	Anlatım, Soru-Cevap, Tartışma, Alıştırma ve Uygulama,	Sınav

Hafta	Ders Konuları	Ön Hazırlık
1	Müşteri İlişkileri Yönetimine Giriş ve Temel Kavramlar	Öğretim Elemanı tarafından dersin içeriği hazırlanmaktadır.
2	CRM'in Tarihsel Gelişimi ve Stratejik Önemi	Aşağıdaki Öğretim Elemanı tarafından dersin içeriği hazırlanmaktadır.
3	Müşteri Değeri Kavramı ve Yönetimi	Öğretim Elemanı tarafından dersin içeriği hazırlanmaktadır.
4	Müşteri Segmentasyonu ve Hedefleme	Öğretim Elemanı tarafından dersin içeriği hazırlanmaktadır.
5	Müşteri Deneyimi Yönetimi	Öğretim Elemanı tarafından dersin içeriği hazırlanmaktadır.
6	CRM Teknolojileri ve Bilgi Sistemleri	Öğretim Elemanı tarafından dersin içeriği hazırlanmaktadır.
7	Müşteri Veri Analizi ve Veri Madenciliği	Öğretim Elemanı tarafından dersin içeriği hazırlanmaktadır.
8	ARA SINAV	
9	Müşteri Sadakat Programları ve Uygulamaları	Öğretim Elemanı tarafından dersin içeriği hazırlanmaktadır.
10	Şikâyet Yönetimi ve Hizmet Kurtarma Stratejileri	Öğretim Elemanı tarafından dersin içeriği hazırlanmaktadır.
11	Dijital Ortamda CRM Uygulamaları	Öğretim Elemanı tarafından dersin içeriği hazırlanmaktadır.

12	Sosyal Medyada Müşteri İlişkileri Yönetimi	Öğretim Elemanı tarafından dersin içeriği hazırlanmaktadır.
13	Uygulamalı CRM Projelerinin Sunumu ve Genel Değerlendirme	Uygulanacak grup projeleri ve bireysel çalışmalar için gerekli materyalleri derse gelmeden önce hazırlama.
14	Uygulamalı CRM Projelerinin Sunumu ve Genel Değerlendirme	Uygulanacak grup projeleri ve bireysel çalışmalar için gerekli materyalleri derse gelmeden önce hazırlama.
15	FİNAL SINAVI	

Kaynaklar

Ders Notu	
Ders Kaynakları	1-Müşteri hizmetleri ve CRM / Baki Arabacı, Baki Arabacı 2-Pazarlamada müşteri odaklılık ve balanced scorecard / Serdar Pirinti 3- Müşteri hizmetleri ve CRM / Baki Arabacı, Baki Arabacı 4- Pazarlamada müşteri odaklılık ve balanced scorecard / Serdar Pirinti 5- Müşteri Hizmeti / Nilsun Sarıyer https://kutuphane.esenyurt.edu.tr/yordam/

Sıra	Program Çıktıları	Katkı Düzeyi				
		1	2	3	4	5
1	Mesleği ile ilgili temel, güncel ve uygulamalı bilgilere sahip olur.					x
2	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
3	Mesleği için güncel gelişmeleri ve uygulamaları takip eder, etkin şekilde kullanır.				x	
4	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini (yazılım, program, animasyon vb.) etkin kullanır.					
5	Mesleki problemleri ve konuları bağımsız olarak analitik ve eleştirel bir yaklaşımla değerlendirme ve çözüm önerisini sunabilme becerisine sahiptir.				xs	
6	Bilgi ve beceriler düzeyinde düşüncelerini yazılı ve sözlü iletişim yolu ile etkin biçimde sunabilir, anlaşılır biçimde ifade eder.					
7	Alanı ile ilgili uygulamalarda karşılaşılan ve öngörülemeyen karmaşık sorunları çözmek için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
8	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
9	Alanı ile ilgili verilerin toplanması, uygulanması ve sonuçlarının duyurulması aşamalarında toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik değerlere sahiptir.					
10	Bir yabancı dili kullanarak alanındaki bilgileri takip eder ve meslektaşları ile iletişim kurar.					
11	Farklı sektörlerde halkla ilişkiler ve tanıtım disiplini içerisinde değerlendirme yöntemlerini açıklar ve uygular.					
12	Görsel, işitsel ve yazılı medya araçlarının planlamasını yapar, sosyal sorumluluk, sponsorluk gibi yöntemleri geleneksel medyada ve sosyal medya mecralarında uygular.					
13	Halkla ilişkilerde etkinlik yönetimi kapsamında sosyal, kültürel, bilimsel ve benzeri etkinlikleri planlayarak organizasyon ve ölçümleme süreçlerini uygular, iletişim kampanyaları için proje yönetimi yaklaşımı ile fikirler oluşturur.					

Değerlendirme Sistemi

Yarıyıl Çalışmaları	**Katkı Oranı**
1. Ara Sınav	40
Toplam	40
1. Yıl İçin Başarıya Etkisi	
1. Final	60
Toplam	100

AKTS - İş Yükü Etkinlik	Sayı	Süre (Saat)	Toplam İş Yükü (Saat)
Ders Süresi (Ara Sınav haftası dahildir: 14x toplam ders saati)	14	3	42
Sınıf Dışı Ders Çalışma Süresi(Ön çalışma, pekiştirme)	14	1	14
Ara Sınav	1	5	5
Final	1	14	14
Toplam İş Yükü			75
Toplam İş Yükü / 25 (Saat)			3,00
Dersin AKTS Kredisi			3,00