

GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

Ders Adı / Course Name	Customer Relations Management / Customer Relations Management	
Ders Kodu / Course Code	POS212.1B	
Ders Türü / Course Type		
Ders Seviyesi / Course Level	Pre-Bachelor / Pre-Bachelor	
Ders Akts Kredi / ECTS	2.00	
Haftalık Ders Saati (Kuramsal) / Course Hours For Week (Theoretical)	2.00	
Haftalık Uygulama Saati / Course Hours For Week (Objected)	0.00	
Haftalık Laboratuar Saati / Course Hours For Week (Laboratory)	0.00	
Dersin Verildiği Yıl / Year	2	
Öğretim Sistemi / Teaching System	Normal Education / Normal Education	
Eğitim Dili / Education Language	Turkish / Turkish	
Ön Koşulu Olan Ders(ler) / Precondition Courses	Yok	None
Amacı / Purpose	Müşteri ilişkileri yönetimi kavramına hakim, müşteri ihtiyaç ve gereksinimlerini tanıyan, müşteri ilişkileri yönetimi sürecini uygulayan, müşteri değer yönetimi ve sınıflandırmasını bilen, müşteri kazanma kavramlarını tanıyan, müşteri sadakatinde ustalaşan ve müşteri şikayetleri yönetimini tanıyan bireyler yetiştirmek.	To train individuals who have mastered the concept of customer relationship management, recognize customer needs and requirements, implement customer relationship management process, know customer value management and customer classification, recognize customer win-keeping concepts, master customer loyalty and recognize customer complaints management.
İçeriği / Content	Müşteri ilişkileri yönetiminin tanımı ve kapsamı, müşteri bağlılığı ve kalitesi, müşteri ilişkilerinin planlanması ve uygulanması	The definition and scope of customer relationship management, customer loyalty and quality, planning and implementation of customer relationships,
Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations	Yok	None
Staj Durumu / Internship Status	Yok	None
Kitap / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading	Anadolu Üniversitesi Müşteri İlişkileri Yönetimi Ders Kitabı (2019), Doç.Dr. Hülya BAKIRTAŞ, Prof.Dr. Rasime Ayhan YILMAZ, Doç.Dr. Müjdat ÖZMEN, Prof.Dr. Gülfidan BARIŞ. E-ISBN:978-975-06-3342-3, Eskişehir.	Anadolu University Customer Relationship Management Textbook (2019), Assoc.Prof.Dr. Hülya BAKIRTAŞ, Prof.Dr. Rasime Ayhan YILMAZ, Assoc.Prof.Dr. Müjdat ÖZMEN, Prof.Dr. Gülfidan BARIŞ. E-ISBN:978-975-06-3342-3, Eskişehir.
Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)	Öğr. Gör. Hüseyin COŞKUN	

ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

1	Müşteri İlişkileri Yönetimi süreci ve kavramlarına hakim olma.	Mastering the Customer Relationship Management process and concepts.
2	Tüketici davranışlarını bilme, müşteri tiplerini tanıma ve uygun yaklaşımlar geliştirebilme	Knowing consumer behaviors, knowing customer types and developing appropriate approaches
3	Müşteriyi tutma ve kaybedilen müşteriyi kazanma programlarını kavrayabilme	Understand customer retention and lost customer acquisition programs
4	Müşteri değer yönetim sürecini tanıma	Recognizing the customer value management process
5	Müşteri sadakat programlarını tanıma	Recognizing customer loyalty programs

HAFTALIK DERS İÇERİĞİ / DETAILED COURSE OUTLINE

Hafta / Week					
1	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetimi: Tanımı				
	Customer Relationship Management: Definition				
2	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetimi: Kapsamı, Önemi				
	Customer Relationship Management: Scope, Priority				
3	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşterilerle İletişim ve Boyutları				
	Communication and Dimensions with Customers				
4	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmetlerde Müşteri Bağlılığı				
	Customer Loyalty in Services				
5	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmetlerde Kalite				
	Quality in Services				

6	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkilerinde Stratejik Yaklaşım				
	Strategic Approach to Customer Relations				
7	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkilerinin Planlanması				
	Customer Relations Planning				
8	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Ara Sınav				
	Midterm Exam				
9	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkilerinin Uygulama Süreci				
	Application Process of Customer Relationships				
10	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkilerinin Uygulama Süreci				
	Implementation Process of Customer Relations				
11	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Örgüt Kültürü ve Müşteri İlişkileri				
	Organizational Culture and Customer Relations				

12	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları				
	Customer Relations Management Applications				
13	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları				
	Customer Relations and Solutions				
14	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkilerinde Karşılaşılan Sorunlar ve Çözümleri				
	Problems and Solutions Encountered in Customer Relations				
15	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Genel Değerlendirme				
	general evaluation				

DEĞERLENDİRME / EVALUATION

Yarıyıl (Yıl) İçi Etkinlikleri / Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Ara Sınav / Midterm Examination	1	100
Toplam / Total:	1	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		40

Yarıyıl (Yıl) Sonu Etkinlikleri / End Of Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Final Sınavı / Final Examination	1	100
Toplam / Total:	1	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		60

Etkinliklerinin Başarı Notuna Katkı Yüzdesi(%) Toplamı / Total Percentage of Contribution (%) to Success Grade:	100
Değerlendirme Tipi / Evaluation Type:	

İŞ YÜKÜ / WORKLOADS

Etkinlikler / Workloads	Sayı / Number	Süresi (Saat) / Duration (Hours)	Toplam İş Yüğü (Saat) / Total Work Load (Hour)
Ara Sınav / Midterm Examination	1	1.00	1.00
Final Sınavı / Final Examination	1	2.00	2.00
Derse Katılım / Attending Lectures	14	2.00	28.00
Bireysel Çalışma / Self Study	14	1.00	14.00
Ara Sınav İçin Bireysel Çalışma / Individual Study for Mid term Examination	10	1.00	10.00
Final Sınavı için Bireysel Çalışma / Individual Study for Final Examination	10	1.00	10.00
Toplam / Total:	50	8.00	65.00
Dersin AKTS Kredisi = Toplam İş Yüğü (Saat) / 30.00 (Saat/AKTS) = 65.00/30.00 = 2.17 ~ / Course ECTS Credit = Total Workload (Hour) / 30.00 (Hour / ECTS) = 65.00 / 30.00 = 2.17 ~			

PROGRAM VE ÖĞRENME ÇIKTISI / PROGRAM LEARNING OUTCOMES

Öğrenme Çıktıları / Learning Outcomes	Program Çıktıları / Program Outcomes									
	1.1.1	2.1.1	2.1.2	3.1.1	3.1.2	3.2.1	3.3.1	3.3.2	3.4.1	3.4.2
1. Müşteri ilişkileri Yönetimi süreci ve kavramlarına hakim olma. / Mastering the Customer Relationship Management process and concepts.	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
2. Tüketici davranışlarını bilme, müşteri tiplerini tanıma ve uygun yaklaşımlar geliştirebilme / Knowing consumer behaviors, knowing customer types and developing appropriate approaches	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1
3. Müşteriyi tutma ve kaybedilen müşteriyi kazanma programlarını kavrayabilme / Understand customer retention and lost customer acquisition programs	1	2	1	1	3	2	2	2	3	2
4. Müşteri değer yönetim sürecini tanıma / Recognizing the customer value management process	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1
5. Müşteri sadakat programlarını tanıma / Recognizing customer loyalty programs	1	1	1	1	2	2	2	1	3	1

Katkı Düzeyi / Contribution Level : 1-Çok Düşük / Very low, 2-Düşük / Low, 3-Orta / Moderate, 4-Yüksek / High, 5-Çok Yüksek / Very high