



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 Kircova
Dersi Veren(ler)	İbrahim Kircova, 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, büyüme 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		
Laboratuar		
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
Laboratuar			
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
--------------	-----