



Ömer Seyfettin Uygulamalı Bilimler Fakültesi
Uluslararası Ticaret ve Lojistik

Müşteri İlişkileri Yönetimi					
Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
4	UTL2204	Müşteri İlişkileri Yönetimi	3	3	4

Öğretim Türü	Dersin Dili	Dersin Düzeyi	Dersin Staj Durumu	Dersin Türü
Örgün Öğretim	Türkçe	Fakülte	Yok	Seğmeli

Bölümü/Programı	Ön Koşul	Dersin Koordinatörü	Dersi Veren	Dersin Yardımcıları
Uluslararası Ticaret ve Lojistik		Doç.Dr. Hatice AYDIN	Doç.Dr. Hatice AYDIN	Yok

Dersin Amacı :

İşiksel pazarlama anlayışının uygulama ayağını oluşturan müşteri ilişkileri yönetimi konusunda işletmelerin kullanabilecekleri yöntemlerin öğrenilmesini ve farklı sektörlerden işletmelerin müşteri ilişkileri yönetimi stratejileri geliştirebilmesi için gerekli bilgi ve becerilerin kazanılmasını amaçlar.

Öğretim Yöntem ve Teknikleri :

Müşteri ilişkileri yöntem, uygulama ve stratejileri.

Dersin Kaynakları

Kaynakları

Journal of Interactive Marketing, Journal of Relationship Marketing, International Journal of Customer Relationship Management, Journal of Supply Chain and Customer Relationship Management
Kumar, V. and Reinartz, W. (2012), Customer Relationship Management: Concept, Strategy, and Tools, Springer.
Odabaşı, Y. (2007), Satış ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık.
Buttle, F. (2008), Customer Relationship Management, Taylor and Francis.
Anderson, K. A. and Kerr, C. J. (2011), Customer Relationship Management, McGraw-Hill
Raab, G., Ajami, R. A. Vidvaranya, B. G. and Jason, G. (2008), Customer Relationship Management, Ashgate.
Kumar, V. and Petersen, J. A. (2012), Statistical Methods Customer Relationship Management, wiley.

1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar Arasnav ve Final Sınavı

Ders Yapısı

Matematik ve Temel Bilimler	:	Eğitim Bilimleri	:
Mühendislik Bilimleri	:	Fen Bilimleri	:
Mühendislik Tasarımı	:	Sağlık Bilimleri	:
Sosyal Bilimler	: 60	Alan Bilgisi	: 40

Ders Konuları

Hafta	Konu	Ön Hazırlık	Dökümanlar
1	Müşteri ilişkileri yönetimi ve ilgili kavramlar		1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar
2	Müşteri davranışları ve satın alma süreci		1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar
3	Müşteri ilişkileri ve ilişki oluşturmaın önemi		1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar
4	Müşteri ilişkileri yönetimi projelerinin planlanması ve uygulanması		1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar
5	Müşteriyle ilişkili veritabanlarını geliştirilmesi, yönetimi ve kullanılması		1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar
6	Müşteri portföyünün yönetilmesi		1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar
7	Müşteriler için değer yaratma		1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar
8	Müşteriler için değer yaratma		1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar
9	Müşteri yaşam döngüsünün yönetimi: müşteri kazanma		1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar
10	Müşteri ilişkileri yönetimi için bilgi teknolojileri		1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar
11	İnternette müşteri ilişkileri		1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar
12	Tedarikçiler, ortaklar, yatırımcılar ve çalışanlarla ilişkilerin yönetimi		1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar
13	Pazarlama otomasyonu		1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar
14	Müşteri ilişkileri yönetimi ve organizasyonel konular		1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar

Dersin Öğrenme Çıktıları

Sıra No	Açıklama
001	Müşteri ilişkileri yönetimindeki stratejik, operasyonel, analitik ve işbirlikçi temel bakış açılarını öğrenmek

Ö02	Başarılı ilişkilerin özelliklerini ve bir ilişkide güven ve katılımın önemini anlamak
Ö03	Müşteri yaşam boyu değerinin anlamını ve önemini anlamak
Ö04	Müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) teknolojilerini ve bir MİY uygulamasının başlıca adımlarını öğrenmek
Ö05	Bir MİY uygulamasının her bir adımında gerçekleştirilen araçları ve süreçleri öğrenmek
Ö06	MİY sonuçlarının başarılı bir şekilde sunumunda müşteriyle ilişkili veritabanlarının temel rolünü anlamak
Ö07	Müşteri tutma performansını geliştirmede kullanılan stratejileri öğrenmek

Programın Öğrenme Çıktıları

Sıra No	Açıklama
P06	Stratejik Düşünme: Öğrenciler, iş dünyasındaki değişen koşulları analiz edebilme ve stratejik planlar oluşturabilme becerisi kazanır.
P05	Sürdürülebilirlik ve Teknolojik Uygulamalar: Öğrenciler, lojistik ve ticaret operasyonlarını sürdürülebilir ve teknoloji odaklı bir şekilde yönetme yeteneği kazanır. Bu, sürdürülebilirlik ilkelerini anlama, yeşil lojistik uygulamalarını benimseme ve son teknolojileri kullanarak iş süreçlerini optimize etme yeteneğini içerir.
P07	Ulusal ve Uluslararası İletişim: Öğrenciler, farklı kültürler ve diller arasında etkili iletişim kurma yeteneği geliştirir. Bu, ulusal ve uluslararası iş dünyasında başarılı iletişim için kritik bir yeterliliktir.
P09	Veri Analizi: Öğrenciler, büyük veri ve analitik araçlarını kullanarak iş süreçlerini iyileştirme ve veriye dayalı kararlar alma yeteneğini geliştirir.
P08	Risk Yönetimi: Öğrenciler, ticaret ve lojistik operasyonlarında karşılaşılan riskleri tanımlama, analiz etme ve etkili bir şekilde yönetme yeteneği kazanır.
P10	İşbirliği ve Ekip Çalışması: Öğrenciler, çok kültürlü ekiplerde çalışma yeteneği kazanır ve işbirliği içinde karmaşık projeleri yönetme yeteneğini içerir.
P01	Küresel Sorumluluk: Öğrenciler, küresel ticaretin etik ve sürdürülebilir boyutlarına duyarlılık geliştirir ve bu sorumlulukla küresel ekonomik ve sosyal sorunları anlama yeteneği kazanır.
P04	Kültürel Farkındalık: Öğrenciler, kültürel çeşitliliği anlama ve küresel pazarlarda etkili iletişim ve işbirliği kurma yeteneği geliştirir.
P03	Etik Liderlik: Öğrenciler, iş dünyasında etik liderler olarak hareket etme yeteneği kazanır. Bu, toplumsal değerlere saygılı bir şekilde kararlar alabilme ve iş etiği konularında hassaslık gösterme becerisi içerir.
P02	Yaratıcı Çözümleme: Öğrenciler, lojistik ve ticarette karşılaşılan karmaşık sorunları analiz etme ve yaratıcı, etkili çözümler üretme becerisi geliştirir.



<https://obs.bandirma.edu.tr/oibs//bologna/progCourseDetails.aspx?curCourse=750210&lang=tr&curProgID=5237>

www.bandirma.edu.tr

Değerlendirme Ölçütleri			AKTS Hesaplama İçeriği			
Yarıyıl Çalışmaları	Sayısı	Katkı	Etkinlik	Sayısı	Süresi	Toplam İş Yüğü Saati
Ara Sınav	1	%40	Ders Süresi	15	2	30
Kısa Sınav	0	%0	Sınıf Dışı Ç. Süresi	15	2	30
Ödev	0	%0	Ödevler	6	5	30
Uygulama	0	%0	Sunum/Seminer Hazırlama	6	5	30
Proje	0	%0	Ara Sınavlar	1	1	1
Yarıyıl Sonu Sınavı	1	%60	Uygulama	0	0	0
Sözlü sınav	0	%0	Laboratuvar	0	0	0
Portfolyo	0	%0	Proje	0	0	0
Laboratuvar	0	%0	Yarıyıl Sonu Sınavı	1	1	1
Atölye	0	%0	Toplam İş Yüğü			122
Arazi Çalışması	0	%0	AKTS Kredisi			4
Seminer	0	%0				
Sunum	0	%0				
Bitirme çalışması	0	%0				

Dersin Öğrenme Çıktılarının Programın Öğrenme Çıktılarına Katkıları									

	P02	P04	P06	P07	P08	P09	P10
Ö01	2		3				4
Ö02		4		5	2		5
Ö03						2	
Ö04					2	4	
Ö05					2	4	
Ö06					2	5	
Ö07			2		2		



Değerlendirme Ölçütleri		
Yarıyıl Çalışmaları	Sayı	Katkı
Tez	0	%0
Toplam		%100

--

Dersin Öğrenme Çıktılarının Programın Öğrenme Çıktılarına Katkıları

