

Genel Bilgiler

Dersin Amacı

Bu dersin temel amacı, öğrencilere Müşteri İlişkileri Yönetimi kavramını, stratejilerini ve uygulamalarını kapsamlı bir şekilde aktarmak; müşteri odaklı yaklaşımlar, müşteri bağlılığı, dijital dönüşüm, MİY'in temel bileşenleri, modelleri ve teknolojik altyapısı gibi konuları ele alarak rekabet avantajı sağlama yöntemlerini incelemek ve öğrencilerin müşteri beklentilerini analiz etme, müşteri değeri yaratma, etkili iletişim stratejileri geliştirme, müşteri sadakatini sağlama ve iş dünyasında MİY stratejilerini uygulama becerileri kazanmalarını sağlamaktır.

Dersin İçeriği

Müşteri ilişkileri yöntem, uygulama ve stratejileri.

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

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

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Bulunmamaktadır.

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Bulunmamaktadır.

Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Bulunmamaktadır.

Dersin Verilişi

Yüz yüze

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Doç. Dr. Müjde Aksoy

Program Çıktısı

1. Müşteri ilişkileri yönetiminin temel kavramlarını, önemini ve işletmelerdeki rolünü açıklar.
2. Müşteri memnuniyeti, sadakati ve deneyimi ile ilgili stratejileri analiz eder.
3. Müşteri ilişkileri yönetiminde kullanılan dijital araçları ve teknolojileri tanıyarak etkili kullanımını öğrenir.
4. Müşteri ilişkileri yönetimi uygulamalarını işletme stratejileriyle ilişkilendirir.
5. .

Hazırlık				Teorik	Uygulama
Sıra	Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim Metodları		
1			1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar	Müşteri İlişkileri Yönetimi Kavramı ve Temel Felsefesi	
2			1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar	Müşteri İlişkileri Yönetimi Bileşenleri ve Modelleri	
3			1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar	Müşteri İlişkileri Yönetimine Geçiş ve Uygulama Süreci	
4			1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar	Müşteri İlişkileri Yönetiminin Unsurları	
5			1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar	Müşterilerle İletişim, Değer Yaratmak, İlişki Kavramı ve İlişki Kalitesi	
6			1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar	Müşteri İlişkilerinin Avantajları ve Dezavantajları	
7			1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar	Müşteri Memnuniyeti, Müşteri Sadakati ve İşletme Performansı	
8			1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar	Müşteri Ömür Boyu Değeri	
9			1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar	Müşteri İhtiyaçlarının Anlaşılması: Müşteri Portföyü Yönetimi ve Pazar Bölümlendirme	
10			1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar	Müşteri Yaşam Döngüsü Süreci: Müşteri Tanımlama Ve Müşteri Seçimi	
11			1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar	Müşteri Yaşam Döngüsü Süreci: Müşteri Kazanımı	
12			1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar	Müşteri Yaşam Döngüsü Süreci: Müşteri Elde Tutma ve Büyütme	
13			1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar	Müşteri İtirazları ve Şikâyet Yönetimi	
14			1- Anlatım ve açıklamalar 2 - Örnek ve vak a analizleri 3 - Soru-cevap 4- Alanla ilgili Teoriler ve Makalelerle İlgili Tartışmalar	Müşteri İlişkileri Yönetiminde Veri Madenciliği	

İş Yükleri

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
Uygulama / Pratik	0	0,00
Laboratuvar	0	0,00
Ders Sonrası Bireysel Çalışma	14	3,00
Derse Katılım	14	3,00
Ödev	3	4,00
Proje	0	0,00
Final Sınavı Hazırlık	1	14,00
Ara Sınav Hazırlık	1	14,00
Araştırma Sunumu	0	0,00

Aktiviteler	Ağırlığı (%)
Vize	40,00
Kısa Sınav	0,00
Ödev	0,00
Derse Katılım	0,00
Uygulama / Pratik	0,00
Araştırma Sunumu	0,00
Final	60,00

Uluslararası Ticaret ve Lojistik Bölümü / Uluslararası Ticaret ve Lojistik X Öğrenme Çıktısı İlişkisi

	P.Ç. 1	P.Ç. 2	P.Ç. 3	P.Ç. 4	P.Ç. 5	P.Ç. 6	P.Ç. 7	P.Ç. 8	P.Ç. 9	P.Ç. 10
Ö.Ç. 1										
Ö.Ç. 2										
Ö.Ç. 3										
Ö.Ç. 4										
Ö.Ç. 5										

Tablo :

- P.Ç. 1 :** Uluslararası ticaretin ekonomik, hukuki ve sosyal dinamiklerini kapsayan kuramsal altyapıyı; ithalat, ihracat, ticaret politikaları, uluslararası anlaşmalar ve finansal süreçler çerçevesinde bütüncül bir yaklaşımla kavrar.
- P.Ç. 2 :** Lojistik süreçler ve tedarik zinciri yönetiminin temel ilkelerini, işleyiş mekanizmalarını ve operasyonel modellerini bütüncül bir yaklaşımla anlar; malzeme akışı, bilgi yönetimi ve değer zinciri süreçlerine ilişkin kuramsal bilgilere hakim olur.
- P.Ç. 3 :** Uluslararası ticaret ve lojistik süreçlerinde geçerli olan yasal düzenlemeleri, iş etiği kurallarını ve sürdürülebilirlik ilkelerini anlar, bu bilgiyi sorumlu bir şekilde uygulayabilmek için gerekli altyapıyı edinir.
- P.Ç. 4 :** Uluslararası ticaret ve lojistikte karşılaşılan karmaşık sorunları tanımlayarak, sebep-sonuç ilişkilerini analiz eder; süreçleri planlayarak yenilikçi ve etkili çözüm yolları geliştirir.
- P.Ç. 5 :** Alana ilişkin bilgileri ve güncel gelişmeleri çalışanlar ve ekip arkadaşlarıyla paylaşır; iş süreçlerinde bu bilgileri kullanarak stratejik planlar oluşturur ve uygulanabilir çözümler geliştirir.
- P.Ç. 6 :** Uluslararası ticaret ve lojistik süreçlerinde bilgi sistemlerini ve yazılımları etkin bir şekilde kullanır; analiz ettiği verilerle operasyonel ve stratejik kararlar alarak iş süreçlerini en iyi hale getirir.
- P.Ç. 7 :** İş etiği ilkelerine uygun kararlar alır, toplumsal değerlere duyarlılık gösterir ve sosyal sorumluluk projelerinde yer alarak çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği gibi konularda farkındalık geliştirir.
- P.Ç. 8 :** Bir yabancı dili en az Avrupa Dil Portföyü B1 Genel Düzeyinde kullanır, alanındaki bilgileri izler ve meslektaşları ile iletişim kurarak çok kültürlü ekiplerle işbirliği yapar, farklı kültürlerle etkili iletişim kurar ve uluslararası ticaret ile lojistik süreçlerinde paydaş ilişkilerini analiz ederek bu ilişkileri etkin bir şekilde yönetir.
- P.Ç. 9 :** Uluslararası ticaret ve lojistik projelerinde görev alır, sürdürülebilir yaklaşımlar benimser, kaynakları etkin kullanır, çevresel ve operasyonel riskleri analiz eder, yönetir ve çözüm önerileri sunar.
- P.Ç. 10 :** Kurum hedeflerine uygun şekilde eleştirel düşünme, sürekli öğrenme ve yeniliklere açık olma yaklaşımını benimser; ekip çalışmasına uyum sağlar, gerektiğinde liderlik yapar ve etkin iletişim becerileriyle iş süreçlerini geliştirir.
- Ö.Ç. 1 :** Müşteri ilişkileri yönetiminin temel kavramlarını, önemini ve işletmelerdeki rolünü açıklar.
- Ö.Ç. 2 :** Müşteri memnuniyeti, sadakati ve deneyimi ile ilgili stratejileri analiz eder.
- Ö.Ç. 3 :** Müşteri ilişkileri yönetiminde kullanılan dijital araçları ve teknolojileri tanıyarak etkili kullanımını öğrenir.
- Ö.Ç. 4 :** Müşteri ilişkileri yönetimi uygulamalarını işletme stratejileriyle ilişkilendirir.
- Ö.Ç. 5 :** .