

Genel Bilgiler

Dersin Amacı

Bu dersin amacı, müşteri odaklı bir yaklaşımla, öğrencilere Müşteri İlişkileri Yönetimi (MİY), temel kavram ve yöntemleri hakkında, genel bir anlayışın kazandırılmasıdır.

Dersin İçeriği

CRM'in önemini ve gelişimini örnek olaylar, analizler ve itibar yönetimi ile olan ilişkisinin ele alınması.

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

Odabaşı,Yavuz(2010) Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul. Altıntaş, H. (2006)Müşteri Sermayesi Yönetimi, Alfa Akademi Basım Yayımlar Ltd. Şti, İstanbul.

Dersin Verilişi

Yüz yüze

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Doç. Dr. Özer Yılmaz Prof. Dr. Volkan Ekin

Program Çıktısı

1. MİY ile ilgili temel kavramları açıklayabilir.
2. MİY ve ilişkisel pazarlama arasındaki ilişkileri açıklayabilir.
3. Yerel ve küresel pazarlamada MİY' nin önemini açıklayabilir
4. Müşteri sadakati ve MİY arasındaki ilişkileri açıklayabilir.
5. MİY'nin temel aşamaları hakkında yorum yapabilir.
6. MİY ölçüm sistemlerinin tasarımı hakkında bilgi ve becerilere sahip olabilir.
7. MİY alanındaki kavramları, fikirleri, verileri, bilimsel yöntemlerle değerlendirebilir
8. Örgüt kültürü ve müşteri memnuniyeti arasındaki ilişkileri açıklayabilir

Haftalık İçerikler

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim Metodları	Teorik	Uygulama
1			Soru -cevap, vaka analizi, tartışma	MİY'nin temel kavramları: Müşteri tatmini, müşteri sadakati, müşteri değeri	
2			Soru -cevap, vaka analizi, tartışma	İlişkisel pazarlama yaklaşımı ve MİY	
3			Soru -cevap, vaka analizi, tartışma	MİY'nin yerel ve küresel boyutları	
4			Soru -cevap, vaka analizi, tartışma	MİY süreci: Müşteri seçimi, segmentasyon ve konumlandırma	
5			Soru -cevap, vaka analizi, tartışma	Müşteriyi kazanma ve elde tutma: Müşterilerle iletişim, teknolojik ve örgütsel uygulamalar	
6			Soru -cevap, vaka analizi, tartışma	MİY veri tabanlarının oluşturulması: Veri madenciliği, modeller ve yazılımlar	
7			Soru -cevap, vaka analizi, tartışma	MİY veri tabanlarının oluşturulması:	
8			Soru -cevap, vaka analizi, tartışma	MİY veri tabanı teknolojisinin önemi ve kullanımı	
9			Soru -cevap, vaka analizi, tartışma	MİY veri tabanlarının oluşturulması: İstatistiksel yöntemlerin uygulanması	
10			Soru -cevap, vaka analizi, tartışma	Müşteri ilişkilerini derinleştirme: Müşteri ihtiyaç analizleri, çapraz satış teknikleri	
11			Soru -cevap, vaka analizi, tartışma	MİY sürecinin ölçümü: MİY süreçleri için ölçüm araçlarının geliştirilmesi	
12			Soru -cevap, vaka analizi, tartışma	MİY sürecinin ölçümü: Focus grup görüşmesi, müşteri ilişkileri anketi, danışma paneli, kıyaslama	
13			Soru -cevap, vaka analizi, tartışma	Örgüt kültürü ve değişim: Müşteri odaklı bir örgüt kültürünün oluşturulması	
14			Soru -cevap, vaka analizi, tartışma	Türkiye'de sektörel bazda MİY uygulamaları	

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
Proje	1	10,00
Ders Sonrası Bireysel Çalışma	13	6,00
Ödev	0	0,00
Ara Sınav Hazırlık	1	1,00
Uygulama / Pratik	0	0,00
Derse Katılım	14	2,00
Araştırma Sunumu	0	0,00
Laboratuvar	0	0,00
Final Sınavı Hazırlık	1	1,00

Değerlendirme

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

	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	P.Ç. 11	P.Ç. 12	P.Ç. 13	P.Ç. 14
Ö.Ç. 1														
Ö.Ç. 2														
Ö.Ç. 3														
Ö.Ç. 4														
Ö.Ç. 5														
Ö.Ç. 6														
Ö.Ç. 7														
Ö.Ç. 8														

Tablo :

- P.Ç. 1 :** Öğrenciler temel bilgisayar bilimi kavramlarını anlar, bilgisayar donanımı ve yazılımı hakkında bilgi sahibi olur ve temel ağ teknolojileri ile iletişim protokollerini kavrayarak bu alanlarda yetkinlik kazanır.
- P.Ç. 2 :** Bilgi güvenliği tehditlerini tanıma ve risk değerlendirme becerisi kazandırılan öğrenciler, güvenlik politikaları ve standartlarına uygun önlemler almayı öğrenir ve kritik altyapıların korunması ile sızma testi tekniklerini uygular.
- P.Ç. 3 :** Veritabanı tasarlama, uygulama ve yönetim becerileri geliştiren öğrenciler, ilişkisel veritabanı yönetim sistemlerini etkin bir şekilde kullanmayı öğrenir ve veri modelleme tekniklerini anlama ve uygulama yetkinliği kazanır.
- P.Ç. 4 :** Programlama dillerini ve teknolojilerini kullanarak yazılım geliştirme becerisi kazanan öğrenciler, yazılım yaşam döngüsü süreçlerini anlamayı ve uygulamayı öğrenir ve yazılım kalitesi ile test süreçlerini kavrar.
- P.Ç. 5 :** İngilizce iletişim araçlarını etkin bir şekilde kullanan öğrenciler, yönetim, bilişim ve organizasyon alanlarında profesyonel düzeyde iletişim kurar.
- P.Ç. 6 :** Veri analitiği ve veri madenciliği tekniklerini öğrenen öğrenciler, veri teknolojilerini kullanarak analiz ve keşif yapar, iş zekası araçlarını etkin bir şekilde kullanarak veri odaklı kararlar alır ve uzman sistemleri kavrayarak tasarlayabilir.
- P.Ç. 7 :** Öğrenciler bilgi ve sonuçları yazılı ve sözlü olarak etkili bir şekilde sunmayı öğrenir, bilgi teknolojileri çözümlerini teknik ve teknik olmayan kitlelere iletme becerisi geliştirir ve karar alıcılarla etkili bir iletişim kurar.
- P.Ç. 8 :** Proje yönetimi prensiplerini anlama ve uygulama becerisi kazanan öğrenciler, iş süreçlerini analiz ederek iyileştirme tekniklerini uygular ve proje ekiplerini yöneterek iletişim becerilerini geliştirir.
- P.Ç. 9 :** Liderlik ve yönetim becerileri kazanan öğrenciler, işletme fonksiyonları ile ilgili bilgi sahibi olur, ekip içi iletişim ve işbirliği yeteneklerini geliştirir ve karar verme süreçlerini etkili bir şekilde yönetir.
- P.Ç. 10 :** Girişimcilik ve inovasyon konularında bilgi sahibi olan öğrenciler, yeni iş fikirleri geliştirerek bilgi teknolojileri alanında yenilikçi projeler ortaya koyar ve girişimcilik ekosistemine katkıda bulunur.
- P.Ç. 11 :** Bilgi teknolojilerinin etik kullanımına yönelik farkındalık kazanan öğrenciler, sosyal sorumluluk bilinciyle hareket eder ve bilişim sistemlerinde etik karar alma süreçlerine katkı sağlar.
- P.Ç. 12 :** Sürekli öğrenme yaklaşımını benimseyen öğrenciler, bilişim ve yönetim alanındaki yeni trendleri ve teknolojileri takip eder ve bu yenilikleri uygulamaya geçirir.
- P.Ç. 13 :** Küresel ve yerel iş dinamiklerini analiz eden öğrenciler, rekabetçi ve yenilikçi stratejiler geliştirerek bulunduğu organizasyonda fark yaratır.
- P.Ç. 14 :** E-ticaret platformlarının tasarımı, geliştirilmesi ve yönetimi konularında bilgi sahibi olan öğrenciler, dijital iş modellerini etkin bir şekilde uygular.
- Ö.Ç. 1 :** MİY ile ilgili temel kavramları açıklayabilir.
- Ö.Ç. 2 :** MİY ve ilişkisel pazarlama arasındaki ilişkileri açıklayabilir.
- Ö.Ç. 3 :** Yerel ve küresel pazarlamada MİY' nin önemini açıklayabilir
- Ö.Ç. 4 :** Müşteri sadakati ve MİY arasındaki ilişkileri açıklayabilir.
- Ö.Ç. 5 :** MİY'nin temel aşamaları hakkında yorum yapabilir.
- Ö.Ç. 6 :** MİY ölçüm sistemlerinin tasarımı hakkında bilgi ve becerilere sahip olabilir.
- Ö.Ç. 7 :** MİY alanındaki kavramları, fikirleri, verileri, bilimsel yöntemlerle değerlendirebilir
- Ö.Ç. 8 :** Örgüt kültürü ve müşteri memnuniyeti arasındaki ilişkileri açıklayabilir