

Müfredat Yılı	DERS BİLGİLERİ					
	Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
2013-2014	Müşteri İlişkileri Yönetimi	MYO13253	3	3+0=3	3	4

Ön Koşul Dersleri

Dersin Dili	Türkçe
Dersin Seviyesi	Önlisans
Dersin Türü	Seçmeli
Bölüm/Program Koordinatörü	Öğr. Gör. Serap Tezsezer
Dersi Verenler	Öğr. Gör. Emre CEYLAN GÜNEL
Dersin Yardımcıları	
Dersin Amacı	Bu dersin amacı, müşteri değeri, müşteri sadakati kavramları ile müşteri memnuniyetini sağlamak ve korumanın önemi hakkında bilgi sahibi etmektir.
Dersin İçeriği	Müşteriler ile iletişim kurmak, online tüketici davranışlarını saptamak,randevu düzenlemek, müşteriye ağırlamak, müşteri değeri yaratmak, müşteri şikayetlerini değerlendirmek.

Dersin Öğrenme Çıktıları	Öğretim Yöntemleri	Ölçme Yöntemleri
1-Müşteri ilişkileri yönetimi çalışmalarının önemini açıklayabilme	1,2,3	A,B
2-Müşteri ilişkileri yönetimi projelerini uygulayabilme	1,3	A,B
3-Müşteri memnuniyeti yaratma ve koruma yöntemlerini ifade edebilme	1,2	A,B
4-Müşteri randevu ve kabul programlarını uygulayabilme	1,3	A,B
5-Tüketici davranışı modellerini karşılaştırabilme	1,2,3	A,B
6-Müşteri değeri, müşteri sadakati kavramlarını açıklayabilme	1,2,3	A,B

Öğretim Yöntemleri:	1: Anlatım, 2: Soru-Cevap, 3: Tartışma,
Ölçme Yöntemleri:	A: Ara Sınav , B: Final

DERS AKIŐI		
Hafta	Konular	Ön Hazırlık
1	Müşteriler ile iletişim kurmak	Ders Notları
2	Müşteriler ile iletişim kurmak	Ders Notları
3	Müşterilerin sınıflandırılmasına yardımcı olmak	Ders Notları
4	Müşterilerin sınıflandırılmasına yardımcı olmak Online tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak	Ders Notları
5	Online tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak	Ders Notları
6	Geleneksel tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak	Ders Notları
7	Geleneksel tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak Tüketici ziyaretleri düzenlemek ve davranışlarını yorumlamak	Ders Notları
8	Geleneksel tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak Randevu düzenlemek ve izlemek	Ders Notları
9	Ara Sınav	Ders Notları
10	Randevu düzenlemek ve izlemek Müşteriyi ağırlamak	Ders Notları
11	Müşteri değeri yaratmak konusunda katkı sağlamak	Ders Notları
12	Müşteri değeri yaratmak konusunda katkı sağlamak	Ders Notları
13	Müşteri memnuniyetinin ölçümüne katkı sağlamak	Ders Notları
14	Müşteri memnuniyetinin ölçümüne katkı sağlamak	Ders Notları
15	Müşteri memnuniyetinin ölçümüne katkı sağlamak	Ders Notları

KAYNAKLAR	
Ders Notu	Satışta ve pazarlamada Müşteri ilişkileri yönetimi- Yavuz Odabaşı
Diğer Kaynaklar	Strateji ve birebir pazarlama- Arman Kırım

MATERYAL PAYLAŐIMI	
Dokümanlar	http://personel.kirklareli.edu.tr/emre-ceylan-qunel/
Ödevler	http://personel.kirklareli.edu.tr/emre-ceylan-qunel/
Sınavlar	http://personel.kirklareli.edu.tr/emre-ceylan-qunel/

DEĞERLENDİRME SİSTEMİ		
YARIYIL İÇİ ÇALIŞMALARI	SAYISI	KATKI YÜZDESİ
Ara Sınav	1	%40
Toplam	1	40
Yıl içinin Başarıya Oranı		%40
Finalin Başarıya Oranı		%60
Toplam		%100

DERS KATEGORİSİ	Sosyal Bilimler %100
------------------------	----------------------

DERSİN PROGRAM ÇIKTILARINA KATKISI						
No	Program Öğrenme Çıktıları	Katkı Düzeyi				
		1	2	3	4	5
1-	Çalıştığı kurum veya kuruluşta büro hizmetlerini etkin bir biçimde gerçekleştirebilme.					
2-	Alanında bağımsız çalışabilme, mesleği ile ilgili problemleri tanımlama, modelleme ve çözüme becerisi.				X	
3-	Bağlı olduğu yönetici ya da yöneticilerin günlük işlerini organize edebilme.					
4-	Kurumun gerçekleştireceği etkinlikleri planlayıp yönlendirebilecek birikime ve modern protokol bilgilerine sahip olabilme.					
5-	Kurumun merkezinde görev yapan bir çalışan olarak insan ilişkileri ve iletişimi etkili bir biçimde gerçekleştirebilme.				X	
6-	Çağdaş büro ortamlarında gereksinim duyulan teknolojiyi, çağdaş teknikleri ve çalışma araçlarını rahatlıkla kullanır ve bu alanlardaki gelişmeleri takip edebilme.					
7-	Tüm servislerle ve başka işletmelerin bütün departmanlarıyla takım çalışması yapabilme.				X	

8-	Kalite ve toplam kalite yönetimi konularında bilinç sahibi olabilme.				X	
9-	Mesleki etik ve sorumluluk ile çevre bilincine sahip olabilme.					
10-	Ulusal ve uluslararası çağdaş sorunları takip edebilme.					
11	Atatürk İlkeleri ve İnkılapları ve Türkçeyi kullanma konusunda yeterli bilgiye sahip olabilme.					
12	Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı alanında yenilikleri takip edebilecek ve meslektaşları ile iletişim kurabilecek düzeyde mesleki yabancı dil bilgisine sahip olabilmek.					

AKTS / İŞ YÜKÜ TABLOSU			
Etkinlik	SAYISI	Süresi (Saat)	Toplam İş Yüğü (Saat)
Ders Süresi (Sınav haftası dahildir: 15x toplam ders saati)	15	3	45
Sınıf Dışı Ders Çalışma Süresi(Ön çalışma, pekiştirme)	15	2	30
Ara Sınav	1	15	15
Kısa Sınav			
Ödev(ler)/Seminer(ler)	1	10	10
Uygulama (Lab., Atölye, Arazi,... Raporları)			
Diğer (.....)			
Yarıyıl sonu sınavı	1	20	20
Toplam İş Yüğü			120
Toplam İş Yüğü / 30 (s)			4
Dersin AKTS Kredisi			4

Course Introduction Form (İngilizce)**Form 2b:**

Year of Curriculum	Course Information					
	Course Title	Code	Semester	L+P Hour	Credits	ECTS
2013-2014	Customer Relationship Management	MYO13253	3	3+0=3	3	4

Prerequisites

Language of Instruction	Turkish
Course Level	Associate Degree
Course Type	Compulsory
Department/Program Coordinator	Instructor Serap TEZSEZER
Instructors	Instructor Emre CEYLAN GÜNEL
Assistants	
Goals	To inform about changing customer profile and keeping models
Content	To communicate with customers, to assist the classification, to comment on online customer behaviors

Learning Outcomes	Teaching Methods	Assessment Methods
1-Will be able to explain the importance of customer relationship management efforts	1,2,3	A,B
2-Will be able to apply customer relationship management projects	1,3	A,B
3-Will be able to Express customer satisfaction creation and protection methods	1,2	A,B
4-Will be able to apply customer acceptance of appointments and	1,3	A,B

schedules		
5-Will be able to compare consumer behavior models	1,2,3	A,B
6-Will be able to explain customer value, customer loyalty concepts	1,2,3	A,B

Teaching Methods:	1: Narration, 2: Question-Answer, 3: Discussion
Assessment Methods:	A: midterm, , B: final

COURSE CONTENT		
Week	Topics	Study Materials
1	To communicate with customers	COURSE NOTES
2	To communicate with customers	COURSE NOTES
3	To assist the customer classification	COURSE NOTES
4	To assist the customer classification To comment on online customer behaviors	COURSE NOTES
5	To comment on online customer behaviors	COURSE NOTES
6	To comment on traditional customer behaviors	COURSE NOTES
7	To comment on traditional customer behaviors To prepare customer visits and to fallow behaviors	COURSE NOTES
8	To prepare customer visits and to fallow behaviors To welcomes the customer	COURSE NOTES
9	Midterm Exam	COURSE NOTES
10	To assist with measurement of customer satisfaction	COURSE NOTES
11	To assist with creation the customer validation	COURSE NOTES
12	To assist with creation the customer validation	COURSE NOTES
13	To assist with measurement of customer satisfaction	COURSE NOTES
14	To assist about customer complaints	COURSE NOTES
15	To assist about customer complaints	COURSE NOTES

RECOMMENDED SOURCES

Textbook	Customer relationship management in sales and marketing - Yavuz Odabaşı
Additional Resources	Strategy and Relationship Marketing- Arman Kırım

MATERIAL SHARING	
Documents	http://personel.kirklareli.edu.tr/emre-ceylan-gunel/
Assignments	http://personel.kirklareli.edu.tr/emre-ceylan-gunel/
Exams	http://personel.kirklareli.edu.tr/emre-ceylan-gunel/

ASSESSMENT		
IN-TERM STUDIES	QUANTITY	PERCENTAGE
Midterm	1	40
Total	1	40
Contribution of in-term studies to overall grade		%40
Contribution of final examination to overall grade		%60
Total		%100

COURSE CATEGORY	Social Science %100
------------------------	---------------------

COURSE'S CONTRIBUTION TO PROGRAM							
No	Program Learning Outcomes	Contribution					
		1	2	3	4	5	
1-	Students will be able to provide office services in the corporation and/or institution they work effectively.						
2-	Students will gain the skills of working independently, identifying, modeling and solving problems in their field of study.				X		
3-	Students will be able to organize the daily schedule of the manager or managers they are responsible to.						
4-	Students will have general knowledge of modern protocol, planning and managing the activities of the institution.						

5-	Students will be able to establish the human relations and communication effectively as employees working at the centre of the institution.				X		
6-	Students will be able to use the technology, modern techniques and working equipments which are necessary in modern office environments properly, and track the recent developments in these fields.						
7-	Students will be able to work in teams with other services and the departments of other businesses.				X		
8-	Students will gain awareness of quality and total quality management.				X		
9-	Students will gain awareness of business ethics, responsibility and environmental consciousness.						
10-	Students will be able to keep up with the contemporary national and international problems.						
11-	Students will have adequate knowledge on using the Turkish language, Ataturk's principles and history of the Turkish revolution.						
12-	Students will gain necessary skills in vocational English to follow the advancements in the office management and executive assistant sector and communicate with their colleagues.						

ECTS ALLOCATED BASED ON STUDENT WORKLOAD BY THE COURSE DESCRIPTION			
Activities	Quantity	Duration (Hour)	Total Workload (Hour)
Course Duration (Including the exam week: 15x Total course hours)	15	3	45
Hours for off-the-classroom study (Pre-study, practice)	15	2	30
Mid-terms	1	15	15
Quiz			
Homework(s)/Seminar(s)	1	10	10
Practice (Lab., Workshop, Area,... Reports)			
Others (.....)			
Final examination	1	20	20
Total Work Load			120
Total Work Load / 30 (h)			4

