

<b>Dersin Adı:</b>	<b>Kodu</b>	<b>Yarıyılı</b>	<b>T+U</b>	<b>Kredisi</b>	<b>AKTS</b>
<b>Stratejik Müşteri İlişkileri Yönetimi</b>	5120226	Bahar	3+0	3	6
Ön koşul Dersler					
Dersin Dili	Türkçe				
Dersin Türü	Seçmeli				
Dersin Koordinatörü					
Dersi Veren					
Dersin Yardımcıları					
Dersin Amacı	Bu dersin amacı, müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) kavram ve metotlarını öğrencilere öğretmektir.				
Dersin Öğrenme Çıktıları	<p>Bu dersin sonunda öğrenci;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Müşteri ilişkileri yönetimindeki stratejik, operasyonel, analitik ve işbirlikçi temel bakış açılarını öğrenir,</li> <li>2. Başarılı ilişkilerin özelliklerini ve bir ilişkide güven ve katılımın önemini anlar,</li> <li>3. Müşteri yaşam boyu değerinin anlamını ve önemini anlar,</li> <li>4. Müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) teknolojilerini ve bir MİY uygulamasının başlıca adımlarını öğrenir,</li> <li>5. Bir MİY uygulamasının her bir adımında gerçekleştirilen araçları ve süreçleri öğrenir,</li> <li>6. MİY sonuçlarının başarılı bir şekilde sunumunda müşteriyle ilişkili veritabanlarının temel rolünü anlar,</li> <li>7. Müşteri portföy yönetimine katkı sağlayan pazar bölümlendirme, satış tahmini, faaliyet tabanlı maliyetleme, yaşam boyu değer tahmini ve veri madenciliği gibi konuları öğrenir,</li> <li>8. 7P olarak bilinen pazarlama karması değişkenleriyle müşteri değerinin nasıl yaratılacağını öğrenir,</li> <li>9. Yeni müşteri kazanmada kullanılan stratejileri öğrenmek ve potansiyel müşterilerle nasıl iletişim kurulacağını bilir,</li> <li>10. Müşteri tutma performansını geliştirmede kullanılan stratejileri öğrenir.</li> </ol>				
Dersin İçeriği	<p>Bu derste, müşteri ilişkileri yönetimi ve ilgili kavramlar, müşteri davranışları ve satın alma süreci, müşteri ilişkileri ve ilişki oluşturmanın önemi, müşteri ilişkileri yönetimi projelerinin planlanması ve uygulanması, müşteriyle ilişkili veri tabanlarını geliştirilmesi, yönetimi ve kullanılması, müşteri portföyünün yönetilmesi, müşteriler için değer yaratma, müşteri yaşam döngüsünün yönetimi: müşteri kazanma, müşteri yaşam döngüsünün yönetimi: müşteri kazanma ve geliştirme, müşteri ilişkileri yönetimi için bilgi teknolojileri, internette müşteri ilişkileri, tedarikçiler, ortaklar, yatırımcılar ve çalışanlarla ilişkilerin yönetimi, pazarlama otomasyonu, müşteri ilişkileri yönetimi ve organizasyonel konular incelenmektedir.</p>				
<b>Haftalar</b>	<b>Konular</b>				
1	Müşteri ilişkileri yönetimi ve ilgili kavramlar				
2	Müşteri davranışları ve satın alma süreci				
3	Müşteri ilişkileri ve ilişki oluşturmanın önemi				
4	Müşteri ilişkileri yönetimi projelerinin planlanması ve uygulanması				
5	Müşteriyle ilişkili veri tabanlarını geliştirilmesi, yönetimi ve kullanılması				
6	Müşteri portföyünün yönetilmesi				
7	Ara sınav				
8	Müşteriler için değer yaratma				
9	Müşteri yaşam döngüsünün yönetimi: müşteri kazanma				
10	Müşteri yaşam döngüsünün yönetimi: müşteri kazanma ve geliştirme				
11	Müşteri ilişkileri yönetimi için bilgi teknolojileri				
12	İnternette müşteri ilişkileri				
13	Tedarikçiler, ortaklar, yatırımcılar ve çalışanlarla ilişkilerin yönetimi				
14	Pazarlama otomasyonu				
<b>Genel Yeterlilikler</b>					
1. Mühendislik problemlerinin incelenmesi için deney tasarlama, deney yapma, veri toplama, sonuçları analiz eder					

- ve yorumlar.  
2. Disiplin içi ve çok disiplinli takımlarda etkin biçimde ve bireysel çalışabilir.  
3. Bir firmanın müşteri ilişkilerini değerlendirebilir.

#### Kaynaklar

Odabaşı, Y., (2004), *Satış ve pazarlamada müşteri ilişkileri yönetimi*, Sistem Yayıncılık.  
Öreroğlu, B.,(2015), *Müşteri İlişkileri Yönetimi, Doctoral dissertation*, Fen Bilimleri Enstitüsü

#### Değerlendirme Sistemi

Ara sınav: % 40  
Final: % 60  
Bütünleme:

### PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI İLE

#### DERS ÖĞRENİM ÇIKTILARI İLİSKİSİ TABLOSU

	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13
ÖÇ1	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	5	4	5
ÖÇ2	3	4	5	3	4	5	3	5	5	5	4	5	4
ÖÇ3	3	4	5	3	4	5	3	5	5	5	4	5	4
ÖÇ4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
ÖÇ5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
ÖÇ6	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	5	4	5
ÖÇ7	3	4	5	3	4	5	3	5	5	5	4	5	4
ÖÇ8	3	4	5	3	4	5	3	5	5	5	4	5	4
ÖÇ9	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
ÖÇ10	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
ÖÇ: Öğrenme Çıktıları      PÇ: Program Çıktıları													
Katkı Düzeyi	1 Çok Düşük	2 Düşük	3 Orta	4 Yüksek	5 Çok Yüksek								

#### Program Çıktıları ve İlgili Dersin İlişkisi

Ders	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13
Stratejik Müşteri İlişkileri Yönetimi	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4