

GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

Ders Adı / Course Name	Customer Relationship Management (CRM) / Customer Relationship Management (CRM)	
Ders Kodu / Course Code	9204015462016	
Ders Türü / Course Type		
Ders Seviyesi / Course Level	Second Cycle / Second Cycle	
Ders Akts Kredi / ECTS	6.00	
Haftalık Ders Saati (Kuramsal) / Course Hours For Week (Theoretical)	3.00	
Haftalık Uygulama Saati / Course Hours For Week (Objected)	0.00	
Haftalık Laboratuvar Saati / Course Hours For Week (Laboratory)	0.00	
Dersin Verildiği Yıl / Year	1	
Öğretim Sistemi / Teaching System	Face to Face / Face to Face	
Eğitim Dili / Education Language	Turkish / Turkish	
Ön Koşulu Olan Ders(ler) / Precondition Courses	Yok	None
Amacı / Purpose	Bu dersin amacı, İşletme anlayış ve teknoloji uygulaması olarak kullanılan Müşteri İlişkileri Yönetimi ve kavramları hakkında öğrencilerin bilgilendirilmesidir. Bu derste CRM araçlarının kullanılması yoluyla müşteri ilişkileri stratejilerinin geliştirilmesi ve uygulanmasına odaklanılacaktır.	The aim of this course is to acquaint students about the concepts of and customer relationship management as a business philosophy and technology. This course focuses on the development and implementation of customer relationship strategies via use of CRM tools.
İçeriği / Content	Müşteri ilişkileri kavramı ve özellikleri, müşteri ilişkilerinin yeni boyutları, satış ve pazarlamada toplam kalite yönetimi, müşteri için değer yaratma, müşteri iletişim modeli ve öğeleri, iletişim biçimleri, müşteri hizmet kalitesi ve sistemi, müşteri kazanma ve tutma, müşteri ilişkilerinin ölçülmesi	Customer relationship concept and features, new dimensions of customer relationship, total quality management in sales and marketing, creating value for customers, customer communication model and its elements communication types, customer service quality and systems, customer acquisition and retention, measuring customer relations
Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations	Yok	None
Staj Durumu / Internship Status	Yok	None
Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading	<ul style="list-style-type: none"> •Buttle, Francis. (2009). Customer Relationship Management, (2nd Edition). Elsevier Publishing •Don Peppers and Martha Rogers (2010), Managing Customer Relationships: A Strategic Framework, John Wiley & Sons, Inc "Analytical CRM". SAP. Retrieved December 26, 2009 from http://www.sap.com/solutions/business-suite/crm/pdf/AnalyticalCRM_50046585.pdf 	<ul style="list-style-type: none"> •Buttle, Francis. (2009). Customer Relationship Management, (2nd Edition). Elsevier Publishing •Don Peppers and Martha Rogers (2010), Managing Customer Relationships: A Strategic Framework, John Wiley & Sons, Inc "Analytical CRM". SAP. Retrieved December 26, 2009 from http://www.sap.com/solutions/business-suite/crm/pdf/AnalyticalCRM_50046585.pdf
Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)	PROF. DR. NAZAN GÜNAY	

ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

1	Müşteri ilişkileri alanında yeni bakış açıları kazanmak	To gain new perspectives of customer relationship management.
2	Tedarikçi ve müşterilerle ortak ilişkiler kurabilme ve yönetebilme becerileri kazanmak	To gain skills about building and managing relations with customers and suppliers
3	Müşteri ilişkileri Yönetiminin kavramsal kaynaklarını ve uygulamalarını tartışmak	To discuss the conceptual foundations and applications of customer relationship management

HAFTALIK DERS İÇERİĞİ / DETAILED COURSE OUTLINE

Hafta / Week					
1	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Kavramı ve Önemi				
	The Concept of Customer Relations and Its Importance				
2	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetiminin Kaynakları				
	Sources of Customer Relations Management				
3	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetiminin Bileşenleri				
	Components of Customer Relations				
4	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşterilerle İlişkileri Yönetiminin Stratejik Yapısı				
	Strategic framework for CRM				
5	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri Hizmeti ve Hizmet Kalitesi				
	Customer Service and Service Quality				

	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
6	Müşteri Tatmini ve Sadakati				
	Customer Satisfaction and Loyalty				
7	Müşteri Şikayet Yönetimi				
	Customer Complaint Management				
8	Arasınava				
	Mid-Term				
9	Müşteri ilişkileri yönetimi süreci				
	Customer Relations Management Process				
10	Müşteri ilişkilerinin Değerlendirilmesi				
	Assessment of Customer Relations				
11	Müşteri bilgisini toplama ve analiz etme				
	Gathering and Analyzing Customer Data				

	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
12	Müşteri İlişkileri programlarını geliştirme				
	Developing Customer Relations Programs				
13	Analitik CRM uygulamaları				
	Analytical CRM				
14	CRM araçları				
	CRM Tools				
15	CRM Uygulamaları				
	CRM Implementations				
16	Final Sınavı				
	Final				

DEĞERLENDİRME / EVALUATION

Yarıyıl (Yıl) İçi Etkinlikleri / Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Ara Sınav / Midterm Examination	1	100
Toplam / Total:	1	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		40

Yarıyıl (Yıl) Sonu Etkinlikleri / End Of Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Final Sınavı / Final Examination	1	100
Toplam / Total:	1	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		60

Etkinliklerinin Başarı Notuna Katkı Yüzdesi(%) Toplamı / Total Percentage of Contribution (%) to Success Grade:	100
Değerlendirme Tipi / Evaluation Type:	

İŞ YÜKÜ / WORKLOADS

Etkinlikler / Workloads	Sayı / Number	Süresi (Saat) / Duration (Hours)	Toplam İş Yüğü (Saat) / Total Work Load (Hour)
Final Sınavı için Bireysel Çalışma / Individual Study for Final Examination	20	2.00	40.00
Bireysel Çalışma / Self Study	8	2.00	16.00
Okuma / Reading	14	3.00	42.00
Final Sınavı / Final Examination	1	2.00	2.00
Ara Sınav / Midterm Examination	1	2.00	2.00
Ara Sınav için Bireysel Çalışma / Individual Study for Mid term Examination	10	2.00	20.00
Derse Katılım / Attending Lectures	16	3.00	48.00
Uygulama/Pratik / Practice	2	2.00	4.00
Toplam / Total:	72	18.00	174.00
<p>Dersin AKTS Kredisi = Toplam İş Yüğü (Saat) / 30.00 (Saat/AKTS) = 174.00/30.00 = 5.80 ~ / Course ECTS Credit = Total Workload (Hour) / 30.00 (Hour / ECTS) = 174.00 / 30.00 = 5.80 ~</p>			

PROGRAM VE ÖĞRENME ÇIKTISI / PROGRAM LEARNING OUTCOMES

Öğrenme Çıktıları / Learning Outcomes	Program Çıktıları / Program Outcomes																
	1.1.1	1.1.2	1.1.3	1.1.4	1.1.5	1.1.6	1.1.7	1.1.8	1.1.9	1.1.10	1.1.11	1.1.12	1.1.13	1.1.14	1.1.15	1.1.16	1.1.17
1.Müşteri ilişkileri alanında yeni bakış açıları kazanmak / To gain new perspectives of customer relationship management.	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	2	3	1	3	
2.Tedarikçi ve müşterilerle ortak ilişkiler kurabilme ve yönetebilme becerileri kazanmak / To gain skills about building and managing relations with customers and suppliers	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	2	3	1	3	
3.Müşteri ilişkileri Yönetiminin kavramsal kaynaklarını ve uygulamalarını tartışmak / To discuss the conceptual foundations and applications of customer relationship management	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	1	3	

Katkı Düzeyi / Contribution Level : 1-Çok Düşük / Very low, 2-Düşük / Low, 3-Orta / Moderate, 4-Yüksek / High, 5-Çok Yüksek / Very high