

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

Ön Koşul Dersleri

Dersin Dili	Türkçe
Dersin Seviyesi	Ön Lisans
Dersin Türü	Seçmeli
Bölüm/Program Koordinatörü	Öğr. Gör. Beste Burcu KASAP
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 AKIŞI		
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 PAYLAŞIMI	
Dokümanlar	http://personel.kirklareli.edu.tr/emre-ceylan-gunel/
Ödevler	http://personel.kirklareli.edu.tr/emre-ceylan-gunel/
Sınavlar	http://personel.kirklareli.edu.tr/emre-ceylan-gunel/

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	Banka ve sigorta sektörünün çalışma kurallarını belirleyen yasal mevzuat bilgisine sahip olabilme.					
2	Bankacılık ve sigortacılık uygulamalarının alt yapısı hakkında bilgiye sahip olabilme					
3	Bankacılık ve Sigortacılıkla ilgili bilgisayar ve program teknolojisinde yenilikleri izleyebilme.					
4	Makro ve mikro boyutta ekonomi bilgisine sahip olabilme.					
5	Bankaların ve sigorta şirketlerinin ürün ve hizmet ile ilgili bilgi ve donanıma sahip olabilme.					X

6	İş yaşamında ve iş ilişkilerinde meslek etiğine ve sosyal sorumluluk anlayışına sahip olabilmek.	
7	Bankacılık ve sigortacılık alanında yenilikleri takip edebilecek ve meslektaşları ile iletişim kurabilecek düzeyde mesleki yabancı dil bilgisine sahip olabilmek.	
8	Atatürk İlkeleri ve İnkılapları ve Türkçeyi kullanma konusunda yeterli bilgiye sahip olabilmek.	
9	Kişisel düşünce ve karar verme yeteneklerine sahip olabilmek.	
10	Bankacılık ve sigortacılık alanında karşılaşılan problemleri analiz edebilme ve araştırmaya dayalı öneriler geliştirebilme.	X

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	10	10
Kısa Sınav			
Ödev(ler)/Seminer(ler)	1	15	15
Uygulama (Lab., Atölye, Arazi,... Raporları)			
Diğer (.....)			
Yarıyıl sonu sınavı	1	15	15
Toplam İş Yüğü	33	49	115
Toplam İş Yüğü / 30 (s)			3,83
Dersin AKTS Kredisi			4

Course Introduction Form (İngilizce)

Form 2b:

Course Information						
Year of Curriculum	Course Title	Code	Semester	L+P Hour	Credits	ECTS
2013-2014	Customer Relations Management	MYO 13253	III	3+0	3	4

Prerequisites

Language of Instruction	Turkish
Course Level	Associate Degree
Course Type	Elective
Department/Program Coordinator	Lec. Beste Burcu KASAP
Instructors	Lec. Emre CEYLAN GÜNEL
Assistants	
Goals	This lesson aims to required 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 schedules	1,3	A,B
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 follow behaviors	COURSE NOTES
8	To prepare customer visits and to follow behaviors To welcome 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 exam	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 have knowledge about the legal legislation governing the working conditions of the banking and insurance sector					
2	Students will have knowledge about the sub-structures of practices used in the banking and insurance sector					
3	Students will be able to follow the recent advancements in program and computer technology concerning the banking and insurance sector.					
4	Students will gain general knowledge of economics at macro and micro levels.					
5	Students will have necessary knowledge about the products and services of banking and insurance companies.					X
6	Students will gain knowledge about social responsibility and business ethics in business life and business relations.					
7	Students will gain necessary skills in vocational English to follow the advancements in the banking and insurance sector and communicate with their colleagues.					
8	Students will have adequate knowledge on using the Turkish language, Ataturk's principles and history of the Turkish revolution.					
9	Students will have the skills of autonomous thinking and decision making					
10	Students will be able to analyze the problems they encounter in the banking and insurance sector and suggest solutions based on research. .					X

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	10	10
Quiz			
Homework(s)/Seminar(s)	1	15	15
Practice (Lab., Workshop, Area,... Reports)			
Others (.....)			
Final examination	1	15	15
Total Work Load	33	49	115
Total Work Load / 30 (h)			3,83
ECTS Credit of the Course			4