

Ders İzlenice Formu

Dersin Kodu: İŞT2014

Dersin Adı: Müşteri İlişkileri Yönetimi

Teorik + Uygulama + Laboratuvar: 2+0+0

Kredi: 2

AKTS: 3

Dersin Detayları

- Dersin Dili: Türkçe
- Dersin Düzeyi: Ön Lisans
- Bölüm / Program: İnşaat Teknolojisi
- Öğrenim Türü: Örgün Öğretim
- Dersin Türü: Seçmeli
- Dersin Amacı: MİY'nin etkin ilişkisel pazarlama açısından planlama, uygulama ve kontroldeki rolünün anlaşılması. Müşterinin hayat boyu değerinin hesaplanması ve MİY uygulamalarındaki kullanım alanlarının açıklanması. MİY'nin müşterileri elde etme, büyütme ve sadık hale getirmek açısından rolünün ortaya konması. Başarılı MİY uygulamalarında kritik başarı faktörlerinin tanımlanması. MİY uygulamalarında kullanılan mevcut ve gelişmekte olan teknolojilere ilişkin açıklamalar yapılması.

Dersin İçeriği

MİY kavramının strateji, organizasyon ve bilgi teknolojileri temel alınarak açıklanması. Ders MİY'nin pazarlama uygulamalarındaki rolünü ve pazarlama uygulamaları açısından önemini ortaya koymaktadır. Bunun yanında “müşteri ilişkileri yönetimi (MİY)”, “müşteri değeri”, “müşteri bağlılığı”, “analitik ve operasyonel CRM” gibi kavramlara ilişkin açıklamalar yapılmaktadır.

Dersin Yöntem ve Teknikleri

Anlatım, tartışma.

Ön Koşullar

Yok.

Dersin Koordinatörü

Yok.

Dersi Veren Öğretim Üyesi

Öğr. Gör. Eda ÇAĞLAR

Dersin Yardımcıları

Yok.

Dersin Staj Durumu

Yok.

Ders Kaynakları

- Kaynaklar: Çeşitli Kitaplar (Customer Relationship Management, Francis Buttle Müşteri İlişkileri Yönetimi, Yavuz Odabaşı)
- Ders Notları: Dersin sorumlu öğretmeni tarafından hazırlanmış ders notları kullanılacaktır.

Dersin Yapısı

- Alan Bilgisi: %100

Planlanan Öğrenme Aktiviteleri ve Metodları

Etkinlikler, "Değerlendirme" ve "İş Yüğü Hesaplaması" bölümlerinde ayrıntılı olarak verilmiştir.

Değerlendirme Ölçütleri

- Ara Sınav: %40
- Yarıyıl Sonu Sınavı: %60

AKTS Hesaplama İçeriği

Etkinlik	Sayısı	Süre (Saat)	Toplam İş Yüğü (Saat)
Ders Süresi	14	2	28
Sınıf Dışı Ç. Süresi	10	1	10
Ödevler	10	2	20
Sunum/Seminer Hazırlama	5	2	10
Ara Sınavlar	1	1	1
Yarıyıl Sonu Sınavı	1	1	1
Toplam İş Yüğü			70

Dersin Öğrenme Çıktıları

Bu dersin başarılı bir şekilde tamamlanmasıyla öğrenciler şunları yapabileceklerdir:

1. Müşteri İlişkileri Yönetiminin bir pazarlama stratejisi olarak önemi kavranır.
2. Müşteri ilişkileri türleri ve stratejileri tanımlanır.
3. Veritabanına dayalı pazarlama uygulamaları incelenir.
4. Sadakat programları incelenir.

Ders Konuları

Hafta	Konu	Ön Hazırlık	Dökümanlar
1	Temel Kavramlar ve Müşteri İlişkileri Yönetimi		
2	Müşteri ilişkileri Yönetimi Değer Zinciri		
3	Müşteri İlişkileri Yönetimi için Bilgi Teknolojileri		
4	Vaka analizi		
5	Müşteri Portfolyo Analizi		
6	Müşteri Veritabanı oluşturma		
7	Network oluşturma ve yönetimi		
8	ARASINAV		
9	Müşteriler için değer yaratma		
10	Vaka analizi		
11	Bütünleşik CRM Stratejileri		
12	Müşteri İlişkileri Yönetimi Düzenlenmesi		
13	CRM'in gelecekteki önemi		
14	Tekrar		
15	Tekrar		

Dersin Program Çıktılarına Katkısı

Bu ders, müşteri ilişkileri türleri ve stratejilerini pazarlama stratejileri olarak kavrama ve gerekli yeteneklerin sağlanmasıyla öğrencilerin inşaat teknolojisinin sosyal alanlarındaki teorik ve pratik bilgi birikimini artırmayı hedefler.