

Yıl

İşletme Bölümü / İşletme Bölümü / İşletme						
Ders Kodu	Ders Adı	Teorik	Uygulama	Laboratuvar	Yerel Kredi	AKTS
ISL3165	Müşteri İlişkileri Yönetimi	3,00	0,00	0,00	3,00	4,00
Ders Detayı						
Dersin Dili	: Türkçe					
Dersin Seviyesi	: Lisans					
Dersin Tipi	: Seçmeli					
Ön Koşullar	: Yok					
Dersin Amacı	: Dersin amacı, işletmelerin sürdürülebilirliğinde en belirleyici unsurlardan biri olan müşteri ilişkileri yönetimi kavramları ve yaklaşımları hakkında öğrencilerin bilgilendirilmesidir. Bu derste işletmelerin müşteri ilişkileri oluşturma ve geliştirmede uygulayabilecekleri stratejilere ilişkin bilgiler öğrencilere aktarılacaktır.					
Dersin İçeriği	: Müşteri ilişkileri kavramı ve özellikleri, müşteri ilişkileri yönetimi ile ilişkili olan kavramlar, müşteri için değer yaratma, müşteri iletişim modeli ve öğeleri, müşteri hizmet kalitesi, yeni müşteri kazanma ve müşteri tutma, müşteri ilişkilerinin ölçülmesi.					
Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar	: Prof. Dr. Yavuz Odabaşı, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM), Aura Kitapları Don Peppers , Dr. Martha Rogers, "Müşteri İlişkileri Yönetimi - CRM", Optimist Yayınları. Beyza Gültekin ve Üzeyir Kement, Müşteri İlişkileri Yönetimi: Temel Kavramlar ve Uygulamalar, Nobel, 2018. Buttle, Francis and Maklan, Stan (2015), Customer Relationship Management: Concepts and Technologies 3rd Edition, Routledge Publishing					
Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri	: Anlatım, tartışma, örnek olay çözümleri, haftalık ödevler					
Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar	: Ders öncesi ilgili konular ile ilgili hazırlık yapılması					
Dersi Veren Öğretim Elemanları	: Prof. Dr. Tülay Yeniçeri					
Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları	: Bölüm araştırma görevlileri					
Dersin Verilişi	: Yüz yüze					
En Son Güncelleme Tarihi	: 10.10.2025 22:13:19					
Dosya İndirilme Tarihi	: 29.07.2026					

Ders Öğrenme Çıktıları
Bu dersi tamamladığında öğrenci :
1 Müşteri ilişkileri yönetiminin bir pazarlama stratejisi olarak öneminin kavranması
2 CRMuygulamaları ve teknolojileri hakkında içgörü geliştirme yeteneği, müşteri yaşam döngüsü aşamaları boyunca pazarlama, satış ve hizmet hedeflerine ulaşabilmek
3 Müşteri ilişkileri yönetiminde stratejik, operasyonel, analitik ve işbirlikçi temel bakış açılarını öğrenmek
4 Müşteri ilişkileri yönetimi teknolojilerini ve MİY uygulamasının başlıca aşamalarını öğrenmek
5 Yeni müşterilerin nasıl kazanılacağını ve mevcut müşterilerin sadakatinin nasıl sağlanacağına yönelik stratejileri öğrenmek
6 Müşteri portföyünü yönetmede yardımcı araçlar pazar bölümlendirme, satış tahminleri, müşteri yaşam boyu değeri ve veri madenciliği gibi konuları öğrenmek

Ön / Yan Koşullar						
Ders Kodu	Ders Adı	Koşul	Teorik	Uygulama	Laboratuvar	Yerel Kredi AKTS

Haftalık Konular ve Hazırlıklar						
	Teorik	Uygulama	Laboratuvar	Hazırlık Bilgileri	Öğretim Metodları	Dersin Öğrenme Çıktıları
1.Hafta	*Müşteri İlişkileri Kavramı ve Önemi				*Anlatım	Ö.Ç.1 Ö.Ç.2 Ö.Ç.3 Ö.Ç.4 Ö.Ç.5 Ö.Ç.6
2.Hafta	*Müşteri İlişkileri Yönetimi ile İlişkili Kavramlar				*Anlatım-Tartışma	Ö.Ç.1 Ö.Ç.2 Ö.Ç.3 Ö.Ç.4
3.Hafta	*Müşteri İlişkileri Yönetiminin Bileşenleri				*Anlatım-Tartışma	Ö.Ç.1 Ö.Ç.2 Ö.Ç.3 Ö.Ç.4 Ö.Ç.6
4.Hafta	*Müşteri İlişkileri Yönetimi Sürecinde İletişim				*Anlatım-Tartışma	Ö.Ç.1 Ö.Ç.5 Ö.Ç.6
5.Hafta	*Müşteri İlişkileri Yönetiminde Müşteri Hizmetleri				*Anlatım-Tartışma	Ö.Ç.3 Ö.Ç.4 Ö.Ç.5 Ö.Ç.6
6.Hafta	*Müşteri Tatmini ve Müşteri Sadakati				*Anlatım-Tartışma	Ö.Ç.4 Ö.Ç.5 Ö.Ç.6
7.Hafta	*Müşteri Sadakat Programları					Ö.Ç.5 Ö.Ç.6
8.Hafta	*Müşteri Şikayet Yönetimi				*Anlatım-Tartışma *Anlatım-Tartışma	Ö.Ç.2 Ö.Ç.5 Ö.Ç.6
9.Hafta	*Müşteri Kazanma ve Tutma				*Anlatım-Tartışma	Ö.Ç.3 Ö.Ç.4 Ö.Ç.5 Ö.Ç.6
10.Hafta	*Müşteri İlişkilerinin Planlanması ve Uygulama Süreci				*Anlatım-Tartışma	Ö.Ç.4 Ö.Ç.5 Ö.Ç.6
11.Hafta	*Müşteri İlişkileri Programları Geliştirme				*Anlatım-Tartışma	Ö.Ç.5 Ö.Ç.6
12.Hafta	*Müşteri İlişkilerinde Karşılaşılan Sorunlar ve Çözümleri				*Anlatım-Tartışma	Ö.Ç.1 Ö.Ç.2 Ö.Ç.3 Ö.Ç.4 Ö.Ç.5 Ö.Ç.6
13.Hafta	*E-CRM				*Anlatım-Tartışma	Ö.Ç.2
14.Hafta	*Örnek Olay Tartışmaları				*Tartışma-Örnek Olay	Ö.Ç.1 Ö.Ç.2 Ö.Ç.3 Ö.Ç.4 Ö.Ç.5 Ö.Ç.6

Değerlendirme Sistemi %
1 Final : 60,000
3 Vize : 40,000

AKTS İş Yüğü			
Aktiviteler	Sayı	Süresi(Saat)	Toplam İş Yüğü
Derse Katılım	14	3,00	42,00
Ders Öncesi Bireysel Çalışma	14	3,00	42,00
Ödev	10	2,00	20,00
Final	1	1,00	1,00
Vize	1	1,00	1,00
Ara Sınav Hazırlık	1	10,00	10,00
Final Sınavı Hazırlık	1	15,00	15,00
Toplam : 131,00			
Toplam İş Yüğü / 30 (Saat) : 4			
AKTS : 4,00			

Program Öğrenme Çıktısı İlişkisi									
	P.Ç.1	P.Ç.2	P.Ç.3	P.Ç.4	P.Ç.5	P.Ç.6	P.Ç.7	P.Ç.8	P.Ç.9
Ö.Ç. 1	4	1	3	5	3	5	4	4	5
Ö.Ç. 2	3	1	2	4	3	5	5	5	5
Ö.Ç. 3	3	1	2	2	2	4	4	5	4
Ö.Ç. 4	4	4	3	3	2	5	4	5	3
Ö.Ç. 5	4	4	2	2	4	5	5	3	5
Ö.Ç. 6	2	5	5	4	4	5	4	5	5
Ortalama	3,33	2,67	2,83	3,33	3,00	4,83	4,33	4,50	4,50

Ders/Program Çıktıları İlişkisi								
P.Ç. 1	P.Ç. 2	P.Ç. 3	P.Ç. 4	P.Ç. 5	P.Ç. 6	P.Ç. 7	P.Ç. 8	P.Ç. 9
3	4	2	3	3	4	4	4	5