

BF216 - MARKETING OF FINANCIAL SERVICES - İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi - Finans ve Bankacılık Bölümü
General Info

Objectives of the Course

The aim of this course is to provide an understanding of the concept of service, service strategies, new product and service development, pricing, promotion, customer relationship management, and distribution channels in the banking sector, starting from a marketing perspective in the financial services field.

Course Contents

This course covers the evaluation of financial services within the framework of the marketing mix, product and service management, pricing and promotion strategies in the banking sector, and the analysis of customer relations and distribution channels.

Recommended or Required Reading

Öztürk, A., & Güven, Ö. F. (2014). Bankacılık ve sigortacılıkta pazarlama. Beta Yayınları.

Planned Learning Activities and Teaching Methods

Lecture, Case analysis, Discussion

Recommended Optional Programme Components

Students are advised to review fundamental marketing concepts and basic knowledge of the banking and insurance sectors before taking the course.

Instructor's Assistants

There are no teaching assistants.

Presentation Of Course

The course is taught in a classroom setting using presentations prepared by the instructor and a projector-assisted lecture method.

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Assoc. Prof. Dr. Ceylan Bozpolat

Program Outcomes

1. Explains the concepts of financial services and banking services.
2. Analyzes service levels and service strategies in banking.
3. Evaluates the stages of the new financial product and service development process.
4. Compares pricing and promotion approaches in financial services.
5. Interprets the role of customer relationship management and distribution channels in financial services marketing.

Order	PreparationInfo	Laboratory TeachingMethods	Theoretical	Practise
1	Please review the ECTS information package before attending the class.	Lecture, Case analysis, Discussion	The concept of service, characteristics of services, introduction to financial services.	
2	Please review the lecture notes for the relevant week.	Lecture, Case analysis, Discussion	The concept of service in banking and the five levels of service (Corporate benefit, real service)	
3	Please review the lecture notes for the relevant week.	Lecture, Case analysis, Discussion	Expected, expanded, and potential service concepts – examples.	
4	Please review the lecture notes for the relevant week.	Lecture, Case analysis, Discussion	Factors influencing service strategy: customers and competitors.	
5	Please review the lecture notes for the relevant week.	Lecture, Case analysis, Discussion	Factors influencing service strategy: technology, fintech, IoT	
6	Please review the lecture notes for the relevant week.	Lecture, Case analysis, Discussion	Government and regulatory environmental factors in financial services.	
7	Please review the lecture notes for the relevant week.	Lecture, Case analysis, Discussion	New product and service development: proactive and reactive strategies.	
8	You should study the course notes included in the exam.	Exam	There is no course content available as it is exam week.	
9	Please review the lecture notes for the relevant week.	Lecture, Case analysis, Discussion	New product and service development process: idea generation and idea screening.	
10	Please review the lecture notes for the relevant week.	Lecture, Case analysis, Discussion	Concept development, marketing strategy development, and business analysis.	
11	Please review the lecture notes for the relevant week.	Lecture, Case analysis, Discussion	Service lifecycle, product selection, and banking examples.	
12	Please review the lecture notes for the relevant week.	Lecture, Case analysis, Discussion	The concept of price and pricing methods in financial services.	
13	Please review the lecture notes for the relevant week.	Lecture, Case analysis, Discussion	Promotion, marketing communication, advertising, and personal selling.	
14	Please review the lecture notes for the relevant week.	Lecture, Case analysis, Discussion	Customer relationship management (CRM), customer satisfaction.	
15	Please review the lecture notes for the relevant week.	Lecture, Case analysis, Discussion	Distribution channels in banking, e-banking, and security.	
16	You should study the course notes included in the final exam.	Exam	There is no course content available as it is final exam week.	

Workload

Activities	Number	PLEASE SELECT TWO DISTINCT LANGUAGES
Derse Katılım	14	3,00
Ders Öncesi Bireysel Çalışma	14	2,00
Ders Sonrası Bireysel Çalışma	14	2,00
Ara Sınav Hazırlık	1	10,00
Final Sınavı Hazırlık	1	10,00

Assesments

Activities	Weight (%)
Vize	40,00
Final	60,00

P.O.	P.O.	P.O.	P.O.	P.O.	P.O.	P.O.	P.O.	P.O.	P.O.	P.O.	P.O.	P.O.	P.O.	P.O.	P.O.	P.O.	P.O.	P.O.	P.O.	P.O.	P.O.	P.O.	P.O.	P.O.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
L.O. 1					5																			
L.O. 2					5																			
L.O. 3					5																			
L.O. 4					5																			
L.O. 5					5																			

Table :

- P.O. 1 :** İşletme finansmanı konusunda temel bilgileri kavrama, kullanabilme, değerlendirme ve yorum yapabilme, ekonomik-sosyal ve mali gelişmeleri analiz edebilme, finansal sistemleri anlama, finansal planlama ve işletmelere ait mali tabloları yorumlama konularında bilgi sahibi olur.
- P.O. 2 :** Finansın çeşitli alanlarındaki (bankacılık, dış ticaret, factoring, leasing işlemleri, finansal piyasa ve borsa işlemleri, risk yönetimi, kredi yönetimi, işletme finansmanı vb.) temel kavramlarını anlar ve anlatabilir.
- P.O. 3 :** İşletmelerde finansal yönetim işlevini (analiz, planlama/bütçeleme, yatırım, finansman ve denetim) yerine getirme, yatırım projeleri hazırlama, değerlendirme, yönetme ve yatırım stratejileri geliştirme konularında yeterli bilgiye sahip olur.
- P.O. 4 :** Finansal piyasa (para ve sermaye piyasaları) araçlarını tanıır, belirli risk düzeyinde en yüksek getiriyi sağlayacak portföyler oluşturabilir ve bu portföyleri yönetebilir.
- P.O. 5 :** Ulusal / uluslararası finansal piyasa ve kurumları hakkında yeterli düzeyde bilgiye sahip olur ve bu alanlardaki değişim ve yenilikleri takip edebilir.
- P.O. 6 :** Finansal / bankacılık ürün ve hizmetler ile bu ürün ve hizmetlerin pazarlaması hakkında gerekli bilgiye sahip olur.
- P.O. 7 :** Muhasebenin işletmeler açısından önemi ve kapsamı, temel muhasebe kavramları, işletmelerin finansal rasyo ve tabloları hakkında teorik bilgilere sahip olur ve bu bilgileri kullanabilir.
- P.O. 8 :** Bu bölümü başarı ile bitiren öğrenciler: (1) İşletmeciliğin temel kavramları, işletmenin temel fonksiyonları, işletme biliminin tarihsel gelişimi, diğer bilim dallarıyla olan ilişkileri, işletmeler ve çevreleri, işletmenin amaçları, fizibilite etütleri, işletme işlevleri, firmalar arası işbirlikleri ve girişimcilik konularında ileri düzeyde bilgiye sahiptir ve bu konularda yönetsel kararları alır ve uygular.
- P.O. 9 :** Modern yönetim perspektifi ile örgütsel düzeyde analiz yapma ve tasarlama, işletme yönetiminin; planlama, örgütlenme, yürütme, koordinasyon ve denetim işlevlerini kavrama, anlatma ve uygulama konusunda bilgi sahibi olur.
- P.O. 10 :** İşletme yönetimi, stratejik yönetim, insan kaynakları yönetimi, örgütsel davranış, girişimcilik ve etik konusundaki süreçler, teoriler ve kavramları açıklayabilme ve analiz edebilme becerisine sahip olur.
- P.O. 11 :** Organizasyonlardaki insan ve insan davranışı ile algı, tutum ve kişilik gibi konuların yanı sıra son yıllarda örgütsel davranış alanında ortaya çıkan yeni kavram teknik ve uygulamalara ilişkin ileri düzeyde akademik bilgi ve birikime sahip olur.
- P.O. 12 :** Küreselleşme sürecinde işletmelerin sürekliliklerini sağlama noktalarında, pazar araştırması, bilgi sistemleri, tüketici davranışları, stratejik pazarlama, küresel pazarlar, ürün ve hizmet stratejileri, ürün hayat eğrisi, fiyatlama, tedarik zinciri konularını anlar ve kavrar.
- P.O. 13 :** Matematik, istatistik ve ekonometri alanlarında beceri kazanma, sayısal verilerden faydalanarak geliştirilecek olan istatistiksel ve ekonometrik çözümlerle daha etkin kararlar alabilme, alınacak kararların sonuçlarını öngörebilme ve doğru tahminlerde bulunabilme ve sebep-sonuç ilişkilerini yorumlama becerisi kazanır.
- P.O. 14 :** Para, banka ve finansal sistemin temel öğeleri ve bu öğelerin işleyişlerini yorumlama becerisine sahip olur.
- P.O. 15 :** İktisadi konularda temel kavramlar ve ekonomik göstergeler hakkında bilgilere sahip olur.
- P.O. 16 :** Bir ekonomideki karar birimlerinin, tüketicilerin ve firmaların, nasıl karar aldıkları ve piyasada birbirlerini nasıl etkilediklerini analiz edebilmek için gerekli bilgilere kuramsal ve uygulama düzeyinde sahip olur.
- P.O. 17 :** Bireyler, piyasalar ve ülkeler arasındaki ekonomik ilişkilerin işleyiş kurallarına dair temel bilgilere sahip olur.
- P.O. 18 :** Temel hukuk bilgisinin yanı sıra, asgari düzeyde borçlar hukuku, ticaret hukuku, bankacılık hukuku, sermaye piyasası hukuku ve kıymetli evrak hukuku bilgisine sahip olur.
- P.O. 19 :** Bilişim teknolojileri başta olmak üzere analitik düşünme gibi işletmeciliğin çağdaş yöntem ve teknolojilerini kullanır.
- P.O. 20 :** Yaşam boyu öğrenme davranışına sahip, iletişim becerisi yüksek, takım çalışmasına yatkın, inisiyatif sahibi, analitik ve eleştirel düşünme ve problem çözme yeteneklerine sahip, kendini ifade etmede ve kurumunu temsil etmede Türkçeyi ve mesleki yabancı dil bilgisini yazılı ve

sözlü iletişimde kullanabilme becerilerine sahip olur.

P.O. 21 : Bilimsel araştırma yapmak için araştırma yöntem ve tekniklerini kullanır.

P.O. 22 : Atatürk ilke ve inkılapları ile Türk dilinin temel özellikleri hakkında bilgiye sahip olur.

P.O. 23 : Sanatsal ve sportif konulara ilişkin bireysel yeteneklerini geliştirir.

P.O. 24 : Dünya kültürlerine açık, farklı inanç, düşünce ve yaşam biçimlerine saygılı, bilimsel düşünce çerçevesinde bilgiyi sorgulama yetkinliğine sahip olur.

P.O. 25 : Sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar; bir yabancı dili en az Avrupa Dil Portföyü B1 genel düzeyinde kullanır.

L.O. 1 : Finansal hizmet ve bankacılık hizmeti kavramlarını açıklar.

L.O. 2 : Bankacılıkta hizmet seviyelerini ve hizmet stratejilerini analiz eder.

L.O. 3 : Yeni finansal ürün ve hizmet geliştirme sürecini aşamalarıyla değerlendirir.

L.O. 4 : Finansal hizmetlerde fiyatlandırma ve tutundurma yaklaşımlarını karşılaştırır.

L.O. 5 : Müşteri ilişkileri yönetimi ve dağıtım kanallarının finansal hizmet pazarlamasındaki rolünü yorumlar.