

İndirilme Tarihi

10.02.2026 13:20:39

TR614 - MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ - Turizm Araştırmaları Enstitüsü - Turizm Rehberliği Ana Bilim Dalı

Genel Bilgiler

Dersin Amacı

Bu dersi alan öğrencilerin: kültürlerarasılık kavramı ile zenginleşmeleri kültürlerarası iletişimde başarılı olacakları kültürlerarası iletişimin kavramlarını, terminolojisini, yaklaşımlarını, ve teorilerini öğrenmeleri beklenmektedir.

Dersin İçeriği

Öğrenciler bu derste kültürlerarası iletişim kuramlarını öğrenecek ve iletişim davranışlarında farklılığın söz konusu olduğu durumları anlamak ve bu farklılıkların yarattığı sorunlarla baş etmek için kuramlardan nasıl yararlanacaklarını öğrenecektir. Bu derste öğrenilecek kavramlar, işaretlerin doğası, dilsel görecelik ve dil ile düşünce arasındaki bağlantı, çok dillilik, dilsel ve iletişim yeterliği arasındaki farklar, dil, iktidar, ırksal, etnik, sınıf ve cinsiyet farklılıklarının iletişimdeki rolü, sözsüz iletişim bulunmaktadır.

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

1 Müşteri İlişkileri Yönetimi, Dr. Ömer Baybars Tek, Seçkin Yayıncılık 2 Customer Relationship Management: Concepts and Technologies; Francis Buttle, Stan Maklan; Routledge Publishing

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Bu ders, teorik anlatımlar, örnek olay analizleri, grup çalışmaları, tartışmalar ve simülasyon uygulamalarını içerecektir. Öğrenciler, müşteri ilişkileri ve şikayet yönetimi konusunda gerçek yaşam senaryoları üzerinde çalışacak ve müşteri memnuniyetini sağlama stratejileri geliştireceklerdir. Ayrıca, interaktif sunumlar ve dijital kaynaklardan yararlanılarak uygulamalı öğrenme sağlanacaktır.

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Öğrencilerin müşteri ilişkileri ve şikayet yönetimi alanında güncel gelişmeleri takip etmeleri, turizm sektöründeki müşteri memnuniyeti uygulamalarını analiz etmeleri ve sektörel raporları incelemeleri önerilmektedir. Ayrıca, müşteri geri bildirimlerini değerlendirmeye yönelik bireysel veya grup projeleri yapmaları teşvik edilmektedir.

Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Bu ders için öğretim elemanı yardımcısı bulunmamaktadır.

Dersin Verilişi

Bu ders yüz yüze yürütülecek olup, ders anlatımları, vaka analizleri, simülasyonlar, interaktif tartışmalar ve öğrenci sunumlarını içerecektir. Ayrıca, öğrencilere müşteri şikayetlerini analiz etmeye yönelik uygulamalar yaptırılarak problem çözme becerilerinin geliştirilmesi amaçlanmaktadır.

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Doç. Dr. Koray Çamlıca

Program Çıktısı

- Müşteri İlişkileri ve Şikayet Yönetiminin Temel Kavramlarını Anlamak ve Uygulamak
- Etkili Şikayet Yönetimi Becerileri Geliştirmek
- İleri Düzey CRM Araçları ve Etik Uygulamaları Değerlendirmek ve Uygulamak
- Pratik Uygulamalar İçin Vaka Çalışmalarını Analiz Etmek ve Uygulamak

Haftalık İçerikler

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim		
		Laboratuvar	Metodları	Teorik Uygulama

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim Metodları	Teorik	Uygulama
1	Ders Kitabı Önerileri Müşteri İlişkileri Yönetimi – Dr. Ömer Baybars Tek (Seçkin Yayıncılık) Türkçe bir kaynak olup CRM'in temel kavramlarını, müşteri memnuniyeti yönetimini ve uygulama yöntemlerini detaylı şekilde ele almaktadır. Customer Relationship Management: Concepts and Technologies – Francis Buttle, Stan Maklan (Routledge) CRM'in teorik çerçevesini, teknolojik boyutlarını ve stratejik yaklaşımlarını detaylandıran uluslararası bir kaynak. Yardımcı Kitaplar ve Akademik Kaynaklar Managing Customer Experience and Relationships: A Strategic Framework – Don Peppers, Martha Rogers Müşteri deneyimi ve ilişkileri yönetimini stratejik bir bakış açısıyla ele alan, akademik ve uygulamaya yönelik bir kitap. Complaint Management: The Heart of CRM – Bernd Stauss, Wolfgang Seidel Şikayet yönetiminin CRM içindeki rolünü anlatan, vaka çalışmalarıyla desteklenmiş bir kaynak. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations – Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler Müşteri memnuniyeti, algılar ve hizmet kalitesi arasındaki dengeyi ele alan kapsamlı bir kitap. Tourism and Hospitality Management – Roy C. Wood Turizm sektörü özelinde müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimini inceleyen akademik bir kaynak. Ekstra Kaynaklar "The Customer Rules: The 39 Essential Rules for Delivering Sensational Service" – Lee Cockerell Disney'in eski yöneticisinin müşteri hizmetleri ve deneyimi üzerine yazdığı, sektörel uygulamalar açısından değerli bir kitap. Harvard Business Review Articles on Customer Experience and Complaint Management HBR'de yayınlanan müşteri deneyimi ve şikayet yönetimi ile ilgili makaleler güncel trendleri yakalamak açısından faydalı olabilir. Journal of Hospitality & Tourism Research (JHTR) ve Journal of Travel & Tourism Marketing (JTTM) Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi üzerine akademik makaleler içeren dergiler. Dersin Akademik Çerçevesini Destekleyecek Kaynaklar Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi ile ilgili uluslararası ve ulusal akademik makaleler Dijitalleşme ve müşteri ilişkileri üzerine yapılan son dönem araştırmalar Müşteri şikayet yönetimi ve marka sadakati üzerine yayınlanan vaka çalışmaları		Anlatma, Proje Sunumu, Soru Cevap, Tartışma	Giriş ve Temel Kavramlar	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim		Uygulama
		Laboratuvar	Metodları Teorik	
2	Ders Kitabı Önerileri Müşteri İlişkileri Yönetimi – Dr. Ömer Baybars Tek (Seçkin Yayıncılık) Türkçe bir kaynak olup CRM'in temel kavramlarını, müşteri memnuniyeti yönetimini ve uygulama yöntemlerini detaylı şekilde ele almaktadır. Customer Relationship Management: Concepts and Technologies – Francis Buttle, Stan Maklan (Routledge) CRM'in teorik çerçevesini, teknolojik boyutlarını ve stratejik yaklaşımlarını detaylandıran uluslararası bir kaynak. Yardımcı Kitaplar ve Akademik Kaynaklar Managing Customer Experience and Relationships: A Strategic Framework – Don Peppers, Martha Rogers Müşteri deneyimi ve ilişkileri yönetimini stratejik bir bakış açısıyla ele alan, akademik ve uygulamaya yönelik bir kitap. Complaint Management: The Heart of CRM – Bernd Stauss, Wolfgang Seidel Şikayet yönetiminin CRM içindeki rolünü anlatan, vaka çalışmalarıyla desteklenmiş bir kaynak. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations – Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler Müşteri memnuniyeti, algılar ve hizmet kalitesi arasındaki dengeyi ele alan kapsamlı bir kitap. Tourism and Hospitality Management – Roy C. Wood Turizm sektörü özelinde müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimini inceleyen akademik bir kaynak. Ekstra Kaynaklar "The Customer Rules: The 39 Essential Rules for Delivering Sensational Service" – Lee Cockerell Disney'in eski yöneticisinin müşteri hizmetleri ve deneyimi üzerine yazdığı, sektörel uygulamalar açısından değerli bir kitap. Harvard Business Review Articles on Customer Experience and Complaint Management HBR'de yayınlanan müşteri deneyimi ve şikayet yönetimi ile ilgili makaleler güncel trendleri yakalamak açısından faydalı olabilir. Journal of Hospitality & Tourism Research (JHTR) ve Journal of Travel & Tourism Marketing (JTTM) Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi üzerine akademik makaleler içeren dergiler. Dersin Akademik Çerçevesini Destekleyecek Kaynaklar Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi ile ilgili uluslararası ve ulusal akademik makaleler Dijitalleşme ve müşteri ilişkileri üzerine yapılan son dönem araştırmalar Müşteri şikayet yönetimi ve marka sadakati üzerine yayınlanan vaka çalışmaları		Anlatma, Müşteri Proje İlişkileri Sunumu, Yönetimi Soru (CRM) Cevap, Temelleri Tartışma	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim			Uygulama
		Laboratuvar	Metodları	Teorik	
3	Ders Kitabı Önerileri Müşteri İlişkileri Yönetimi – Dr. Ömer Baybars Tek (Seçkin Yayıncılık) Türkçe bir kaynak olup CRM'in temel kavramlarını, müşteri memnuniyeti yönetimini ve uygulama yöntemlerini detaylı şekilde ele almaktadır. Customer Relationship Management: Concepts and Technologies – Francis Buttle, Stan Maklan (Routledge) CRM'in teorik çerçevesini, teknolojik boyutlarını ve stratejik yaklaşımlarını detaylandıran uluslararası bir kaynak. Yardımcı Kitaplar ve Akademik Kaynaklar Managing Customer Experience and Relationships: A Strategic Framework – Don Peppers, Martha Rogers Müşteri deneyimi ve ilişkileri yönetimini stratejik bir bakış açısıyla ele alan, akademik ve uygulamaya yönelik bir kitap. Complaint Management: The Heart of CRM – Bernd Stauss, Wolfgang Seidel Şikayet yönetiminin CRM içindeki rolünü anlatan, vaka çalışmalarıyla desteklenmiş bir kaynak. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations – Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler Müşteri memnuniyeti, algılar ve hizmet kalitesi arasındaki dengeyi ele alan kapsamlı bir kitap. Tourism and Hospitality Management – Roy C. Wood Turizm sektörü özelinde müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimini inceleyen akademik bir kaynak. Ekstra Kaynaklar "The Customer Rules: The 39 Essential Rules for Delivering Sensational Service" – Lee Cockerell Disney'in eski yöneticisinin müşteri hizmetleri ve deneyimi üzerine yazdığı, sektörel uygulamalar açısından değerli bir kitap. Harvard Business Review Articles on Customer Experience and Complaint Management HBR'de yayınlanan müşteri deneyimi ve şikayet yönetimi ile ilgili makaleler güncel trendleri yakalamak açısından faydalı olabilir. Journal of Hospitality & Tourism Research (JHTR) ve Journal of Travel & Tourism Marketing (JTTM) Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi üzerine akademik makaleler içeren dergiler. Dersin Akademik Çerçevesini Destekleyecek Kaynaklar Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi ile ilgili uluslararası ve ulusal akademik makaleler Dijitalleşme ve müşteri ilişkileri üzerine yapılan son dönem araştırmalar Müşteri şikayet yönetimi ve marka sadakati üzerine yayınlanan vaka çalışmaları		Anlatma, Proje Sunumu, Soru Cevap, Tartışma	Müşteri Beklentileri ve Memnuniyet	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim		Uygulama
		Laboratuvar	Metodları Teorik	
4	Ders Kitabı Önerileri Müşteri İlişkileri Yönetimi – Dr. Ömer Baybars Tek (Seçkin Yayıncılık) Türkçe bir kaynak olup CRM'in temel kavramlarını, müşteri memnuniyeti yönetimini ve uygulama yöntemlerini detaylı şekilde ele almaktadır. Customer Relationship Management: Concepts and Technologies – Francis Buttle, Stan Maklan (Routledge) CRM'in teorik çerçevesini, teknolojik boyutlarını ve stratejik yaklaşımlarını detaylandıran uluslararası bir kaynak. Yardımcı Kitaplar ve Akademik Kaynaklar Managing Customer Experience and Relationships: A Strategic Framework – Don Peppers, Martha Rogers Müşteri deneyimi ve ilişkileri yönetimini stratejik bir bakış açısıyla ele alan, akademik ve uygulamaya yönelik bir kitap. Complaint Management: The Heart of CRM – Bernd Stauss, Wolfgang Seidel Şikayet yönetiminin CRM içindeki rolünü anlatan, vaka çalışmalarıyla desteklenmiş bir kaynak. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations – Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler Müşteri memnuniyeti, algılar ve hizmet kalitesi arasındaki dengeyi ele alan kapsamlı bir kitap. Tourism and Hospitality Management – Roy C. Wood Turizm sektörü özelinde müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimini inceleyen akademik bir kaynak. Ekstra Kaynaklar "The Customer Rules: The 39 Essential Rules for Delivering Sensational Service" – Lee Cockerell Disney'in eski yöneticisinin müşteri hizmetleri ve deneyimi üzerine yazdığı, sektörel uygulamalar açısından değerli bir kitap. Harvard Business Review Articles on Customer Experience and Complaint Management HBR'de yayınlanan müşteri deneyimi ve şikayet yönetimi ile ilgili makaleler güncel trendleri yakalamak açısından faydalı olabilir. Journal of Hospitality & Tourism Research (JHTR) ve Journal of Travel & Tourism Marketing (JTTM) Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi üzerine akademik makaleler içeren dergiler. Dersin Akademik Çerçevesini Destekleyecek Kaynaklar Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi ile ilgili uluslararası ve ulusal akademik makaleler Dijitalleşme ve müşteri ilişkileri üzerine yapılan son dönem araştırmalar Müşteri şikayet yönetimi ve marka sadakati üzerine yayınlanan vaka çalışmaları	Anlatma, Proje, Sunumu, Soru Cevap, Tartışma	Müşteri İlişkileri Yönetimi Araçları	
5	Ders Kitabı Önerileri Müşteri İlişkileri Yönetimi – Dr. Ömer Baybars Tek (Seçkin Yayıncılık) Türkçe bir kaynak olup CRM'in temel kavramlarını, müşteri memnuniyeti yönetimini ve uygulama yöntemlerini detaylı şekilde ele almaktadır. Customer Relationship Management: Concepts and Technologies – Francis Buttle, Stan Maklan (Routledge) CRM'in teorik çerçevesini, teknolojik boyutlarını ve stratejik yaklaşımlarını detaylandıran uluslararası bir kaynak. Yardımcı Kitaplar ve Akademik Kaynaklar Managing Customer Experience and Relationships: A Strategic Framework – Don Peppers, Martha Rogers Müşteri deneyimi ve ilişkileri yönetimini stratejik bir bakış açısıyla ele alan, akademik ve uygulamaya yönelik bir kitap. Complaint Management: The Heart of CRM – Bernd Stauss, Wolfgang Seidel Şikayet yönetiminin CRM içindeki rolünü anlatan, vaka çalışmalarıyla desteklenmiş bir kaynak. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations – Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler Müşteri memnuniyeti, algılar ve hizmet kalitesi arasındaki dengeyi ele alan kapsamlı bir kitap. Tourism and Hospitality Management – Roy C. Wood Turizm sektörü özelinde müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimini inceleyen akademik bir kaynak. Ekstra Kaynaklar "The Customer Rules: The 39 Essential Rules for Delivering Sensational Service" – Lee Cockerell Disney'in eski yöneticisinin müşteri hizmetleri ve deneyimi üzerine yazdığı, sektörel uygulamalar açısından değerli bir kitap. Harvard Business Review Articles on Customer Experience and Complaint Management HBR'de yayınlanan müşteri deneyimi ve şikayet yönetimi ile ilgili makaleler güncel trendleri yakalamak açısından faydalı olabilir. Journal of Hospitality & Tourism Research (JHTR) ve Journal of Travel & Tourism Marketing (JTTM) Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi üzerine akademik makaleler içeren dergiler. Dersin Akademik Çerçevesini Destekleyecek Kaynaklar Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi ile ilgili uluslararası ve ulusal akademik makaleler Dijitalleşme ve müşteri ilişkileri üzerine yapılan son dönem araştırmalar Müşteri şikayet yönetimi ve marka sadakati üzerine yayınlanan vaka çalışmaları	Anlatma, Proje, Sunumu, Soru Cevap, Tartışma	Şikayet Yönetimi Süreci	

Sıra Hazırlık Bilgileri	Öğretim Laboratuvar Metodları Teorik	Uygulama
6 Ders Kitabı Önerileri Müşteri İlişkileri Yönetimi – Dr. Ömer Baybars Tek (Seçkin Yayıncılık) Türkçe bir kaynak olup CRM'in temel kavramlarını, müşteri memnuniyeti yönetimini ve uygulama yöntemlerini detaylı şekilde ele almaktadır. Customer Relationship Management: Concepts and Technologies – Francis Buttle, Stan Maklan (Routledge) CRM'in teorik çerçevesini, teknolojik boyutlarını ve stratejik yaklaşımlarını detaylandıran uluslararası bir kaynak. Yardımcı Kitaplar ve Akademik Kaynaklar Managing Customer Experience and Relationships: A Strategic Framework – Don Peppers, Martha Rogers Müşteri deneyimi ve ilişkileri yönetimini stratejik bir bakış açısıyla ele alan, akademik ve uygulamaya yönelik bir kitap. Complaint Management: The Heart of CRM – Bernd Stauss, Wolfgang Seidel Şikayet yönetiminin CRM içindeki rolünü anlatan, vaka çalışmalarıyla desteklenmiş bir kaynak. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations – Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler Müşteri memnuniyeti, algılar ve hizmet kalitesi arasındaki dengeyi ele alan kapsamlı bir kitap. Tourism and Hospitality Management – Roy C. Wood Turizm sektörü özelinde müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimini inceleyen akademik bir kaynak. Ekstra Kaynaklar "The Customer Rules: The 39 Essential Rules for Delivering Sensational Service" – Lee Cockerell Disney'in eski yöneticisinin müşteri hizmetleri ve deneyimi üzerine yazdığı, sektörel uygulamalar açısından değerli bir kitap. Harvard Business Review Articles on Customer Experience and Complaint Management HBR'de yayınlanan müşteri deneyimi ve şikayet yönetimi ile ilgili makaleler güncel trendleri yakalamak açısından faydalı olabilir. Journal of Hospitality & Tourism Research (JHTR) ve Journal of Travel & Tourism Marketing (JTTM) Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi üzerine akademik makaleler içeren dergiler. Dersin Akademik Çerçevesini Destekleyecek Kaynaklar Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi ile ilgili uluslararası ve ulusal akademik makaleler Dijitalleşme ve müşteri ilişkileri üzerine yapılan son dönem araştırmalar Müşteri şikayet yönetimi ve marka sadakati üzerine yayınlanan vaka çalışmaları	Anlatma, Şikayet Analizi Proje ve Raporlama Sunumu, Soru Cevap, Tartışma	
7 Ders Kitabı Önerileri Müşteri İlişkileri Yönetimi – Dr. Ömer Baybars Tek (Seçkin Yayıncılık) Türkçe bir kaynak olup CRM'in temel kavramlarını, müşteri memnuniyeti yönetimini ve uygulama yöntemlerini detaylı şekilde ele almaktadır. Customer Relationship Management: Concepts and Technologies – Francis Buttle, Stan Maklan (Routledge) CRM'in teorik çerçevesini, teknolojik boyutlarını ve stratejik yaklaşımlarını detaylandıran uluslararası bir kaynak. Yardımcı Kitaplar ve Akademik Kaynaklar Managing Customer Experience and Relationships: A Strategic Framework – Don Peppers, Martha Rogers Müşteri deneyimi ve ilişkileri yönetimini stratejik bir bakış açısıyla ele alan, akademik ve uygulamaya yönelik bir kitap. Complaint Management: The Heart of CRM – Bernd Stauss, Wolfgang Seidel Şikayet yönetiminin CRM içindeki rolünü anlatan, vaka çalışmalarıyla desteklenmiş bir kaynak. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations – Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler Müşteri memnuniyeti, algılar ve hizmet kalitesi arasındaki dengeyi ele alan kapsamlı bir kitap. Tourism and Hospitality Management – Roy C. Wood Turizm sektörü özelinde müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimini inceleyen akademik bir kaynak. Ekstra Kaynaklar "The Customer Rules: The 39 Essential Rules for Delivering Sensational Service" – Lee Cockerell Disney'in eski yöneticisinin müşteri hizmetleri ve deneyimi üzerine yazdığı, sektörel uygulamalar açısından değerli bir kitap. Harvard Business Review Articles on Customer Experience and Complaint Management HBR'de yayınlanan müşteri deneyimi ve şikayet yönetimi ile ilgili makaleler güncel trendleri yakalamak açısından faydalı olabilir. Journal of Hospitality & Tourism Research (JHTR) ve Journal of Travel & Tourism Marketing (JTTM) Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi üzerine akademik makaleler içeren dergiler. Dersin Akademik Çerçevesini Destekleyecek Kaynaklar Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi ile ilgili uluslararası ve ulusal akademik makaleler Dijitalleşme ve müşteri ilişkileri üzerine yapılan son dönem araştırmalar Müşteri şikayet yönetimi ve marka sadakati üzerine yayınlanan vaka çalışmaları	Anlatma, Şikayetlerin Proje Çözüm Sunumu, Yöntemleri Soru Cevap, Tartışma	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim Laboratuvar Metodları Teorik	Uygulama
8	Ders Kitabı Önerileri Müşteri İlişkileri Yönetimi – Dr. Ömer Baybars Tek (Seçkin Yayıncılık) Türkçe bir kaynak olup CRM'in temel kavramlarını, müşteri memnuniyeti yönetimini ve uygulama yöntemlerini detaylı şekilde ele almaktadır. Customer Relationship Management: Concepts and Technologies – Francis Buttle, Stan Maklan (Routledge) CRM'in teorik çerçevesini, teknolojik boyutlarını ve stratejik yaklaşımlarını detaylandıran uluslararası bir kaynak. Yardımcı Kitaplar ve Akademik Kaynaklar Managing Customer Experience and Relationships: A Strategic Framework – Don Peppers, Martha Rogers Müşteri deneyimi ve ilişkileri yönetimini stratejik bir bakış açısıyla ele alan, akademik ve uygulamaya yönelik bir kitap. Complaint Management: The Heart of CRM – Bernd Stauss, Wolfgang Seidel Şikayet yönetiminin CRM içindeki rolünü anlatan, vaka çalışmalarıyla desteklenmiş bir kaynak. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations – Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler Müşteri memnuniyeti, algılar ve hizmet kalitesi arasındaki dengeyi ele alan kapsamlı bir kitap. Tourism and Hospitality Management – Roy C. Wood Turizm sektörü özelinde müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimini inceleyen akademik bir kaynak. Ekstra Kaynaklar "The Customer Rules: The 39 Essential Rules for Delivering Sensational Service" – Lee Cockerell Disney'in eski yöneticisinin müşteri hizmetleri ve deneyimi üzerine yazdığı, sektörel uygulamalar açısından değerli bir kitap. Harvard Business Review Articles on Customer Experience and Complaint Management HBR'de yayınlanan müşteri deneyimi ve şikayet yönetimi ile ilgili makaleler güncel trendleri yakalamak açısından faydalı olabilir. Journal of Hospitality & Tourism Research (JHTR) ve Journal of Travel & Tourism Marketing (JTTM) Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi üzerine akademik makaleler içeren dergiler. Dersin Akademik Çerçevesini Destekleyecek Kaynaklar Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi ile ilgili uluslararası ve ulusal akademik makaleler Dijitalleşme ve müşteri ilişkileri üzerine yapılan son dönem araştırmalar Müşteri şikayet yönetimi ve marka sadakati üzerine yayınlanan vaka çalışmaları	Ara Sınav	
9	Ders Kitabı Önerileri Müşteri İlişkileri Yönetimi – Dr. Ömer Baybars Tek (Seçkin Yayıncılık) Türkçe bir kaynak olup CRM'in temel kavramlarını, müşteri memnuniyeti yönetimini ve uygulama yöntemlerini detaylı şekilde ele almaktadır. Customer Relationship Management: Concepts and Technologies – Francis Buttle, Stan Maklan (Routledge) CRM'in teorik çerçevesini, teknolojik boyutlarını ve stratejik yaklaşımlarını detaylandıran uluslararası bir kaynak. Yardımcı Kitaplar ve Akademik Kaynaklar Managing Customer Experience and Relationships: A Strategic Framework – Don Peppers, Martha Rogers Müşteri deneyimi ve ilişkileri yönetimini stratejik bir bakış açısıyla ele alan, akademik ve uygulamaya yönelik bir kitap. Complaint Management: The Heart of CRM – Bernd Stauss, Wolfgang Seidel Şikayet yönetiminin CRM içindeki rolünü anlatan, vaka çalışmalarıyla desteklenmiş bir kaynak. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations – Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler Müşteri memnuniyeti, algılar ve hizmet kalitesi arasındaki dengeyi ele alan kapsamlı bir kitap. Tourism and Hospitality Management – Roy C. Wood Turizm sektörü özelinde müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimini inceleyen akademik bir kaynak. Ekstra Kaynaklar "The Customer Rules: The 39 Essential Rules for Delivering Sensational Service" – Lee Cockerell Disney'in eski yöneticisinin müşteri hizmetleri ve deneyimi üzerine yazdığı, sektörel uygulamalar açısından değerli bir kitap. Harvard Business Review Articles on Customer Experience and Complaint Management HBR'de yayınlanan müşteri deneyimi ve şikayet yönetimi ile ilgili makaleler güncel trendleri yakalamak açısından faydalı olabilir. Journal of Hospitality & Tourism Research (JHTR) ve Journal of Travel & Tourism Marketing (JTTM) Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi üzerine akademik makaleler içeren dergiler. Dersin Akademik Çerçevesini Destekleyecek Kaynaklar Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi ile ilgili uluslararası ve ulusal akademik makaleler Dijitalleşme ve müşteri ilişkileri üzerine yapılan son dönem araştırmalar Müşteri şikayet yönetimi ve marka sadakati üzerine yayınlanan vaka çalışmaları	Anlatma, Proje Sunumu, Soru Cevap, Tartışma	Müşteri İlişkilerinde İletişim Becerileri

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim			Uygulama
		Laboratuvar	Metodları	Teorik	
10	Ders Kitabı Önerileri Müşteri İlişkileri Yönetimi – Dr. Ömer Baybars Tek (Seçkin Yayıncılık) Türkçe bir kaynak olup CRM'in temel kavramlarını, müşteri memnuniyeti yönetimini ve uygulama yöntemlerini detaylı şekilde ele almaktadır. Customer Relationship Management: Concepts and Technologies – Francis Buttle, Stan Maklan (Routledge) CRM'in teorik çerçevesini, teknolojik boyutlarını ve stratejik yaklaşımlarını detaylandıran uluslararası bir kaynak. Yardımcı Kitaplar ve Akademik Kaynaklar Managing Customer Experience and Relationships: A Strategic Framework – Don Peppers, Martha Rogers Müşteri deneyimi ve ilişkileri yönetimini stratejik bir bakış açısıyla ele alan, akademik ve uygulamaya yönelik bir kitap. Complaint Management: The Heart of CRM – Bernd Stauss, Wolfgang Seidel Şikayet yönetiminin CRM içindeki rolünü anlatan, vaka çalışmalarıyla desteklenmiş bir kaynak. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations – Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler Müşteri memnuniyeti, algılar ve hizmet kalitesi arasındaki dengeyi ele alan kapsamlı bir kitap. Tourism and Hospitality Management – Roy C. Wood Turizm sektörü özelinde müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimini inceleyen akademik bir kaynak. Ekstra Kaynaklar "The Customer Rules: The 39 Essential Rules for Delivering Sensational Service" – Lee Cockerell Disney'in eski yöneticisinin müşteri hizmetleri ve deneyimi üzerine yazdığı, sektörel uygulamalar açısından değerli bir kitap. Harvard Business Review Articles on Customer Experience and Complaint Management HBR'de yayınlanan müşteri deneyimi ve şikayet yönetimi ile ilgili makaleler güncel trendleri yakalamak açısından faydalı olabilir. Journal of Hospitality & Tourism Research (JHTR) ve Journal of Travel & Tourism Marketing (JTTM) Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi üzerine akademik makaleler içeren dergiler. Dersin Akademik Çerçevesini Destekleyecek Kaynaklar Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi ile ilgili uluslararası ve ulusal akademik makaleler Dijitalleşme ve müşteri ilişkileri üzerine yapılan son dönem araştırmalar Müşteri şikayet yönetimi ve marka sadakati üzerine yayınlanan vaka çalışmaları		Anlatma, Proje, Sunumu, Soru Cevap, Tartışma	Vaka Çalışmaları: Başarılı CRM Uygulamaları	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim			Uygulama
		Laboratuvar	Metodları	Teorik	
11	Ders Kitabı Önerileri Müşteri İlişkileri Yönetimi – Dr. Ömer Baybars Tek (Seçkin Yayıncılık) Türkçe bir kaynak olup CRM'in temel kavramlarını, müşteri memnuniyeti yönetimini ve uygulama yöntemlerini detaylı şekilde ele almaktadır. Customer Relationship Management: Concepts and Technologies – Francis Buttle, Stan Maklan (Routledge) CRM'in teorik çerçevesini, teknolojik boyutlarını ve stratejik yaklaşımlarını detaylandıran uluslararası bir kaynak. Yardımcı Kitaplar ve Akademik Kaynaklar Managing Customer Experience and Relationships: A Strategic Framework – Don Peppers, Martha Rogers Müşteri deneyimi ve ilişkileri yönetimini stratejik bir bakış açısıyla ele alan, akademik ve uygulamaya yönelik bir kitap. Complaint Management: The Heart of CRM – Bernd Stauss, Wolfgang Seidel Şikayet yönetiminin CRM içindeki rolünü anlatan, vaka çalışmalarıyla desteklenmiş bir kaynak. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations – Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler Müşteri memnuniyeti, algılar ve hizmet kalitesi arasındaki dengeyi ele alan kapsamlı bir kitap. Tourism and Hospitality Management – Roy C. Wood Turizm sektörü özelinde müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimini inceleyen akademik bir kaynak. Ekstra Kaynaklar "The Customer Rules: The 39 Essential Rules for Delivering Sensational Service" – Lee Cockerell Disney'in eski yöneticisinin müşteri hizmetleri ve deneyimi üzerine yazdığı, sektörel uygulamalar açısından değerli bir kitap. Harvard Business Review Articles on Customer Experience and Complaint Management HBR'de yayınlanan müşteri deneyimi ve şikayet yönetimi ile ilgili makaleler güncel trendleri yakalamak açısından faydalı olabilir. Journal of Hospitality & Tourism Research (JHTR) ve Journal of Travel & Tourism Marketing (JTTM) Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi üzerine akademik makaleler içeren dergiler. Dersin Akademik Çerçevesini Destekleyecek Kaynaklar Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi ile ilgili uluslararası ve ulusal akademik makaleler Dijitalleşme ve müşteri ilişkileri üzerine yapılan son dönem araştırmalar Müşteri şikayet yönetimi ve marka sadakati üzerine yayınlanan vaka çalışmaları			Anlatma, Vaka Proje Çalışmaları: Sunumu, Başarılı Şikayet Soru Yönetimi Cevap, Örnekleri Tartışma	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim			Uygulama
		Laboratuvar	Metodları	Teorik	
12	Ders Kitabı Önerileri Müşteri İlişkileri Yönetimi – Dr. Ömer Baybars Tek (Seçkin Yayıncılık) Türkçe bir kaynak olup CRM'in temel kavramlarını, müşteri memnuniyeti yönetimini ve uygulama yöntemlerini detaylı şekilde ele almaktadır. Customer Relationship Management: Concepts and Technologies – Francis Buttle, Stan Maklan (Routledge) CRM'in teorik çerçevesini, teknolojik boyutlarını ve stratejik yaklaşımlarını detaylandıran uluslararası bir kaynak. Yardımcı Kitaplar ve Akademik Kaynaklar Managing Customer Experience and Relationships: A Strategic Framework – Don Peppers, Martha Rogers Müşteri deneyimi ve ilişkileri yönetimini stratejik bir bakış açısıyla ele alan, akademik ve uygulamaya yönelik bir kitap. Complaint Management: The Heart of CRM – Bernd Stauss, Wolfgang Seidel Şikayet yönetiminin CRM içindeki rolünü anlatan, vaka çalışmalarıyla desteklenmiş bir kaynak. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations – Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler Müşteri memnuniyeti, algılar ve hizmet kalitesi arasındaki dengeyi ele alan kapsamlı bir kitap. Tourism and Hospitality Management – Roy C. Wood Turizm sektörü özelinde müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimini inceleyen akademik bir kaynak. Ekstra Kaynaklar "The Customer Rules: The 39 Essential Rules for Delivering Sensational Service" – Lee Cockerell Disney'in eski yöneticisinin müşteri hizmetleri ve deneyimi üzerine yazdığı, sektörel uygulamalar açısından değerli bir kitap. Harvard Business Review Articles on Customer Experience and Complaint Management HBR'de yayınlanan müşteri deneyimi ve şikayet yönetimi ile ilgili makaleler güncel trendleri yakalamak açısından faydalı olabilir. Journal of Hospitality & Tourism Research (JHTR) ve Journal of Travel & Tourism Marketing (JTTM) Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi üzerine akademik makaleler içeren dergiler. Dersin Akademik Çerçevesini Destekleyecek Kaynaklar Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi ile ilgili uluslararası ve ulusal akademik makaleler Dijitalleşme ve müşteri ilişkileri üzerine yapılan son dönem araştırmalar Müşteri şikayet yönetimi ve marka sadakati üzerine yayınlanan vaka çalışmaları		Anlatma, Proje Sunumu, Soru Cevap, Tartışma	Müşteri İlişkilerinde Yenilikçi Yaklaşımlar	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim		Uygulama
		Laboratuvar	Metodları Teorik	
13	Ders Kitabı Önerileri Müşteri İlişkileri Yönetimi – Dr. Ömer Baybars Tek (Seçkin Yayıncılık) Türkçe bir kaynak olup CRM'in temel kavramlarını, müşteri memnuniyeti yönetimini ve uygulama yöntemlerini detaylı şekilde ele almaktadır. Customer Relationship Management: Concepts and Technologies – Francis Buttle, Stan Maklan (Routledge) CRM'in teorik çerçevesini, teknolojik boyutlarını ve stratejik yaklaşımlarını detaylandıran uluslararası bir kaynak. Yardımcı Kitaplar ve Akademik Kaynaklar Managing Customer Experience and Relationships: A Strategic Framework – Don Peppers, Martha Rogers Müşteri deneyimi ve ilişkileri yönetimini stratejik bir bakış açısıyla ele alan, akademik ve uygulamaya yönelik bir kitap. Complaint Management: The Heart of CRM – Bernd Stauss, Wolfgang Seidel Şikayet yönetiminin CRM içindeki rolünü anlatan, vaka çalışmalarıyla desteklenmiş bir kaynak. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations – Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler Müşteri memnuniyeti, algılar ve hizmet kalitesi arasındaki dengeyi ele alan kapsamlı bir kitap. Tourism and Hospitality Management – Roy C. Wood Turizm sektörü özelinde müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimini inceleyen akademik bir kaynak. Ekstra Kaynaklar "The Customer Rules: The 39 Essential Rules for Delivering Sensational Service" – Lee Cockerell Disney'in eski yöneticisinin müşteri hizmetleri ve deneyimi üzerine yazdığı, sektörel uygulamalar açısından değerli bir kitap. Harvard Business Review Articles on Customer Experience and Complaint Management HBR'de yayınlanan müşteri deneyimi ve şikayet yönetimi ile ilgili makaleler güncel trendleri yakalamak açısından faydalı olabilir. Journal of Hospitality & Tourism Research (JHTR) ve Journal of Travel & Tourism Marketing (JTTM) Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi üzerine akademik makaleler içeren dergiler. Dersin Akademik Çerçevesini Destekleyecek Kaynaklar Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi ile ilgili uluslararası ve ulusal akademik makaleler Dijitalleşme ve müşteri ilişkileri üzerine yapılan son dönem araştırmalar Müşteri şikayet yönetimi ve marka sadakati üzerine yayınlanan vaka çalışmaları	Anlatma, Proje, Sunumu, Soru Cevap, Tartışma	Müşteri ilişkileri ve Şikayet Yönetiminde Etik	
14	Ders Kitabı Önerileri Müşteri İlişkileri Yönetimi – Dr. Ömer Baybars Tek (Seçkin Yayıncılık) Türkçe bir kaynak olup CRM'in temel kavramlarını, müşteri memnuniyeti yönetimini ve uygulama yöntemlerini detaylı şekilde ele almaktadır. Customer Relationship Management: Concepts and Technologies – Francis Buttle, Stan Maklan (Routledge) CRM'in teorik çerçevesini, teknolojik boyutlarını ve stratejik yaklaşımlarını detaylandıran uluslararası bir kaynak. Yardımcı Kitaplar ve Akademik Kaynaklar Managing Customer Experience and Relationships: A Strategic Framework – Don Peppers, Martha Rogers Müşteri deneyimi ve ilişkileri yönetimini stratejik bir bakış açısıyla ele alan, akademik ve uygulamaya yönelik bir kitap. Complaint Management: The Heart of CRM – Bernd Stauss, Wolfgang Seidel Şikayet yönetiminin CRM içindeki rolünü anlatan, vaka çalışmalarıyla desteklenmiş bir kaynak. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations – Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler Müşteri memnuniyeti, algılar ve hizmet kalitesi arasındaki dengeyi ele alan kapsamlı bir kitap. Tourism and Hospitality Management – Roy C. Wood Turizm sektörü özelinde müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimini inceleyen akademik bir kaynak. Ekstra Kaynaklar "The Customer Rules: The 39 Essential Rules for Delivering Sensational Service" – Lee Cockerell Disney'in eski yöneticisinin müşteri hizmetleri ve deneyimi üzerine yazdığı, sektörel uygulamalar açısından değerli bir kitap. Harvard Business Review Articles on Customer Experience and Complaint Management HBR'de yayınlanan müşteri deneyimi ve şikayet yönetimi ile ilgili makaleler güncel trendleri yakalamak açısından faydalı olabilir. Journal of Hospitality & Tourism Research (JHTR) ve Journal of Travel & Tourism Marketing (JTTM) Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi üzerine akademik makaleler içeren dergiler. Dersin Akademik Çerçevesini Destekleyecek Kaynaklar Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi ile ilgili uluslararası ve ulusal akademik makaleler Dijitalleşme ve müşteri ilişkileri üzerine yapılan son dönem araştırmalar Müşteri şikayet yönetimi ve marka sadakati üzerine yayınlanan vaka çalışmaları	Anlatma, Proje, Sunumu, Soru Cevap, Tartışma	Grup Çalışması: Şikayet Yönetimi Stratejileri	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim		Uygulama
		Laboratuvar	Metodları Teorik	
15	Ders Kitabı Önerileri Müşteri İlişkileri Yönetimi – Dr. Ömer Baybars Tek (Seçkin Yayıncılık) Türkçe bir kaynak olup CRM'in temel kavramlarını, müşteri memnuniyeti yönetimini ve uygulama yöntemlerini detaylı şekilde ele almaktadır. Customer Relationship Management: Concepts and Technologies – Francis Buttle, Stan Maklan (Routledge) CRM'in teorik çerçevesini, teknolojik boyutlarını ve stratejik yaklaşımlarını detaylandıran uluslararası bir kaynak. Yardımcı Kitaplar ve Akademik Kaynaklar Managing Customer Experience and Relationships: A Strategic Framework – Don Peppers, Martha Rogers Müşteri deneyimi ve ilişkileri yönetimini stratejik bir bakış açısıyla ele alan, akademik ve uygulamaya yönelik bir kitap. Complaint Management: The Heart of CRM – Bernd Stauss, Wolfgang Seidel Şikayet yönetiminin CRM içindeki rolünü anlatan, vaka çalışmalarıyla desteklenmiş bir kaynak. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations – Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler Müşteri memnuniyeti, algılar ve hizmet kalitesi arasındaki dengeyi ele alan kapsamlı bir kitap. Tourism and Hospitality Management – Roy C. Wood Turizm sektörü özelinde müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimini inceleyen akademik bir kaynak. Ekstra Kaynaklar "The Customer Rules: The 39 Essential Rules for Delivering Sensational Service" – Lee Cockerell Disney'in eski yöneticisinin müşteri hizmetleri ve deneyimi üzerine yazdığı, sektörel uygulamalar açısından değerli bir kitap. Harvard Business Review Articles on Customer Experience and Complaint Management HBR'de yayınlanan müşteri deneyimi ve şikayet yönetimi ile ilgili makaleler güncel trendleri yakalamak açısından faydalı olabilir. Journal of Hospitality & Tourism Research (JHTR) ve Journal of Travel & Tourism Marketing (JTTM) Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi üzerine akademik makaleler içeren dergiler. Dersin Akademik Çerçevesini Destekleyecek Kaynaklar Turizm sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve şikayet yönetimi ile ilgili uluslararası ve ulusal akademik makaleler Dijitalleşme ve müşteri ilişkileri üzerine yapılan son dönem araştırmalar Müşteri şikayet yönetimi ve marka sadakati üzerine yayınlanan vaka çalışmaları	Anlatma, Proje Sunumu, Soru Cevap, Tartışma	Genel Değerlendirme ve Sınav Hazırlığı	

16

Final Sınavı

İş Yükleri

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
Vize	1	1,00
Final	1	2,00
Derse Katılım	14	3,00
Ara Sınav Hazırlık	5	5,00
Final Sınavı Hazırlık	2	5,00
Seminer	5	6,00
Ders Öncesi Bireysel Çalışma	7	5,00
Ders Sonrası Bireysel Çalışma	7	5,00

Değerlendirme

Aktiviteler	Ağırlığı (%)
Ara Sınav	40,00
Final	60,00

	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	P.Ç. 10
Ö.Ç. 1	5							5		
Ö.Ç. 2	5							5		
Ö.Ç. 3	5							5		
Ö.Ç. 4	5							5		

Tablo :

- P.Ç. 1 :** Turizm rehberliği ile ilgili edindiği uzmanlık düzeyindeki bilgi ve becerileri, eleştirel bir biçimde değerlendirir
- P.Ç. 2 :** Turizm rehberliği alanındaki güncel konular ve sorunlar için yaratıcı ve pratik çözüm önerileri geliştirir
- P.Ç. 3 :** Sektör ile ilgili sorunların çözümünde liderlik gösterir
- P.Ç. 4 :** Nicel ve nitel araştırma yöntemleri hakkında ileri düzeyde bilgi sahibidir.
- P.Ç. 5 :** Bilimsel etik kuralları bilir ve uygular
- P.Ç. 6 :** Bilimsel bir araştırmayı planlar, yürütür, analiz eder ve sonuçlarını rapor haline getirir
- P.Ç. 7 :** Alandaki kuramlar, olgular, kavramlar ve ilkeler hakkında uzmanlık düzeyinde bilgi sahibidir.
- P.Ç. 8 :** Alanında uzmanlık gerektiren konularda bir çalışmayı başkalarıyla ve bağımsız olarak etkin bir şekilde yürütür.
- P.Ç. 9 :** Sosyal adalet, kültürel değerler ve çevreye duyarlılık gibi konularda yeterli bilince sahip olur.
- P.Ç. 10 :** Edindiđi bilgi ve becerileri analiz eder, eleştirel şekilde yorumlar ve değerlendirir.
- Ö.Ç. 1 :** Müşteri İlişkileri ve Şikayet Yönetiminin Temel Kavramlarını Anlamak ve Uygulamak
- Ö.Ç. 2 :** Etkili Şikayet Yönetimi Becerileri Geliştirmek
- Ö.Ç. 3 :** İleri Düzey CRM Araçları ve Etik Uygulamaları Değerlendirmek ve Uygulamak
- Ö.Ç. 4 :** Pratik Uygulamalar İçin Vaka Çalışmalarını Analiz Etmek ve Uygulamak