

İndirilme Tarihi

05.02.2026 01:14:58

GCM 104 - CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT - Gülşehir Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu - Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü General Info

Objectives of the Course

Explain the importance of customer relationship management, communication with customers to gain the vision to produce innovative solutions.

Course Contents

This course includes topics related to customer relationship management in organizations.

Recommended or Required Reading

Tolon, M. (2009). Müşteri İlişkileri Yönetimi ve İlişkili Konular. C. Aktepe, M. Baş ve M. Tolon, Ankara: Detay Yayıncılık, 1-44.

Planned Learning Activities and Teaching Methods

Customer and business role playing activities, presentations.Crisis management activities.

Recommended Optional Programme Components

Reading books (to improve their communication skills and mastering the language), watching movies on the movie list given to students, which includes movies on marketing, sales and business-oriented topics.

Instructor's Assistants

Öğr. Gör. Dr. Züleyha GÖKÇE IŞIKHAN

Presentation Of Course

Interactive presentation and narration supported by slides. Expression in the form of mutual question and answer.

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Inst. Dr. Züleyha Gökçe Işıkhhan

Program Outcomes

1. Can handle the concept of customer in a versatile way.
2. Can master the customer relationship management process.
3. Ability to recognize information technologies suitable for the Customer Relationship Management process.
4. There is the opportunity to approach customer relationship management critically.

Order	PreparationInfo	Laboratory TeachingMethods	Theoretical	Practise
1	Baş, M., Tolon, M., & Aktepe, C. (2022). Müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık.		Introduction to customer relationship management Customer relationship management and related topics, definition of CRM, its importance and basic concepts	
2	Baş, M., Tolon, M., & Aktepe, C. (2022). Müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık. (13-24)		Customer satisfaction; Importance of customer satisfaction and measurement methods	
3	Baş, M., Tolon, M., & Aktepe, C. (2022). Müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık. (25-36)		Customer loyalty; the concept of loyalty and strategies to increase customer loyalty	
4	Baş, M., Tolon, M., & Aktepe, C. (2022). Müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık. (37-48)		Customer relationship management and relationship marketing	
5	Baş, M., Tolon, M., & Aktepe, C. (2022). Müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık. (49-60)		Total quality management in marketing and sales; Total quality management principles and their effects on customer relations.	
6	Baş, M., Tolon, M., & Aktepe, C. (2022). Müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık. (61-72)		Communication in the CRM process; effective communication techniques and their role in CRM	
7	Baş, M., Tolon, M., & Aktepe, C. (2022). Müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık. (73-84)		Customer services; the place and importance of customer services in CRM.	
8			Midterm Exam	
9	Baş, M., Tolon, M., & Aktepe, C. (2022). Müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık. (85-108)		Measuring customer relations organizational culture and change	
10	Baş, M., Tolon, M., & Aktepe, C. (2022). Müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık. (109-112)		Integrated customer relationship management strategies	
11	Baş, M., Tolon, M., & Aktepe, C. (2022). Müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık. (112-120)		Technology and CRM; CRM software, data analytics and digital transformation.	
12	Baş, M., Tolon, M., & Aktepe, C. (2022). Müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık. (121-132)		Ethical and legal issues in CRM; Confidentiality of customer data, legal regulations and ethical principles.	
13	Baş, M., Tolon, M., & Aktepe, C. (2022). Müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık. (133-144)		CRM implementation processes; Planning and implementation of CRM strategies.	
14	Baş, M., Tolon, M., & Aktepe, C. (2022). Müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık. (145-156)		Sectoral CRM applications; CRM application examples and success stories in different sectors.	
15	Baş, M., Tolon, M., & Aktepe, C. (2022). Müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık. (157-176)		General evaluation and case studies; Evaluation of the book as a whole and reinforcement through case studies.	

Workload

Activities	Number	PLEASE SELECT TWO DISTINCT LANGUAGES
Final	1	2,00
Derse Katılım	14	3,00
Ödev	10	3,00
Proje	2	4,00
Ara Sınav Hazırlık	4	6,00
Vize	1	2,00
Final Sınavı Hazırlık	6	2,00

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

Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Learning Outcome Relation

P.O. 1	P.O. 2	P.O. 3	P.O. 4	P.O. 5	P.O. 6	P.O. 7	P.O. 8	P.O. 9	P.O. 10	P.O. 11	P.O. 12	P.O. 13	P.O. 14	P.O. 15	P.O. 16	P.O. 17	P.O. 18	P.O. 19
L.O. 1																		
L.O. 2																		
L.O. 3																		
L.O. 4																		

Table :

- P.O. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- P.O. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- P.O. 3 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- P.O. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
- P.O. 5 :** Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.O. 6 :** Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
- P.O. 7 :** Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
- P.O. 8 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- P.O. 9 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.O. 10 :** Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
- P.O. 11 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
- P.O. 12 :** Atatürk İlke ve İlkelerini bilir ve bunlara sahip çıkar.
- P.O. 13 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.O. 14 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.O. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.O. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.O. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.
- P.O. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
- P.O. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- L.O. 1 :** Müşteri kavramını çok yönlü olarak ele alabilir.
- L.O. 2 :** Müşteri ilişkileri yönetimi sürecine hakim olabilir.
- L.O. 3 :** Müşteri ilişkileri Yönetimi sürecine uygun bilgi teknolojilerini tanıyabilir.
- L.O. 4 :** Müşteri ilişkileri yönetimine eleştirel yaklaşabilir.

P.O. 1	P.O. 2	P.O. 3	P.O. 4	P.O. 5	P.O. 6	P.O. 7	P.O. 8	P.O. 9	P.O. 10	P.O. 11	P.O. 12	P.O. 13	P.O. 14	P.O. 15	P.O. 16	P.O. 17	P.O. 18	P.O. 19
L.O. 1																		
L.O. 2																		
L.O. 3																		
L.O. 4																		

Table :

- P.O. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- P.O. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- P.O. 3 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- P.O. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
- P.O. 5 :** Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.O. 6 :** Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
- P.O. 7 :** Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
- P.O. 8 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- P.O. 9 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.O. 10 :** Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
- P.O. 11 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
- P.O. 12 :** Atatürk İlke ve İlkelerini bilir ve bunlara sahip çıkar
- P.O. 13 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.O. 14 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.O. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.O. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.O. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.
- P.O. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
- P.O. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- L.O. 1 :** Müşteri kavramını çok yönlü olarak ele alabilir.
- L.O. 2 :** Müşteri ilişkileri yönetimi sürecine hakim olabilir.
- L.O. 3 :** Müşteri ilişkileri Yönetimi sürecine uygun bilgi teknolojilerini tanıyabilir.
- L.O. 4 :** Müşteri ilişkileri yönetimine eleştirel yaklaşabilir.