

İndirilme Tarihi

05.02.2026 01:12:42

GCM 104 - MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ - Gülşehir Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu - Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü

Genel Bilgiler

Dersin Amacı

Müşteri ilişkileri yönetiminin önemini anlatmak, müşterilerle iletişimde yaratıcı çözümler üretebilmek için vizyon kazandırmaktır.

Dersin İçeriği

Bu ders örgütlerde müşteri ilişkileri yönetimi ile ilgili konuları içerir.

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

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

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Müşteri ve satıcı role play etkinlikleri, sunumlar.Kriz yönetimi aktiviteleri.

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Kitap okumak (iletişim becerilerini geliştirmeleri ve dile daha hakim olabilmeleri için), pazarlama, satış ve iş odaklı konuları içeren filmlerin yer aldığı öğrencilere verilen film listesinde yer alan filmleri izlemek.

Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Öğr. Gör. Dr. Züleyha GÖKÇE IŞIKHAN

Dersin Verilişi

Slaytlar ile desteklenen interaktif sunum ve anlatım. Karşılıklı soru-cevap şeklinde anlatım.

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Öğr. Gör. Dr. Züleyha Gökçe Işıkhan

Program Çıktısı

1. Müşteri kavramını çok yönlü olarak ele alabilir.
2. Müşteri ilişkileri yönetimi sürecine hakim olabilir.
3. Müşteri ilişkileri Yönetimi sürecine uygun bilgi teknolojilerini tanıyabilir.
4. Müşteri ilişkileri yönetimine eleştirel yaklaşabilir.

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim		Uygulama
		Laboratuvar	Metodları Teorik	
1	Baş, M., Tolon, M., & Aktepe, C. (2022). Müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık. (1-12)		Müşteri ilişkileri yönetimine giriş Müşteri ilişkileri yönetimi ve ilişkili konular, CRM'nin tanımı, önemi ve temel kavramlar	
2	Baş, M., Tolon, M., & Aktepe, C. (2022). Müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık. (13-24)		Müşteri tatmini; Müşteri tatmininin önemi ve ölçüm yöntemleri	
3	Baş, M., Tolon, M., & Aktepe, C. (2022). Müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık. (25-36)		Müşteri sadakati; sadakat kavramı ve müşteri sadakatini artırma stratejileri	
4	Baş, M., Tolon, M., & Aktepe, C. (2022). Müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık. (37-48)		Müşteri ilişkileri yönetimi ve ilişkisel pazarlama	
5	Baş, M., Tolon, M., & Aktepe, C. (2022). Müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık. (49-60)		Pazarlama ve satışta toplam kalite yönetimi; Toplam kalite yönetimi ilkeleri ve müşteri ilişkilerine etkisi.	
6	Baş, M., Tolon, M., & Aktepe, C. (2022). Müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık. (61-72)		CRM sürecinde iletişim; etkili iletişim teknikleri ve CRM'deki rolü	
7	Baş, M., Tolon, M., & Aktepe, C. (2022). Müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık. (73-84)		Müşteri hizmetleri; müşteri hizmetlerinin CRM'deki yeri ve önemi.	
8			Ara Sınav	
9	Baş, M., Tolon, M., & Aktepe, C. (2022). Müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık. (85-108)		Müşteri ilişkilerinin ölçülmesi örgütsel kültür ve değişim	
10	Baş, M., Tolon, M., & Aktepe, C. (2022). Müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık. (109-112)		Bütünleşik müşteri ilişkileri yönetim stratejileri	
11	Baş, M., Tolon, M., & Aktepe, C. (2022). Müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık. (112-120)		Teknoloji ve CRM; CRM yazılımları, veri analitiği ve dijital dönüşüm.	
12	Baş, M., Tolon, M., & Aktepe, C. (2022). Müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık. (121-132)		CRM'de etik ve yasal konular; müşteri verilerinin gizliliği, yasal düzenlemeler ve etik ilkeler.	
13	Baş, M., Tolon, M., & Aktepe, C. (2022). Müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık. (133-144)		CRM uygulama süreçleri; CRM stratejilerinin planlanması ve uygulanması.	
14	Baş, M., Tolon, M., & Aktepe, C. (2022). Müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık. (145-156)		Sektörel CRM uygulamaları; farklı sektörlerde CRM uygulama örnekleri ve başarı hikayeleri.	
15	Baş, M., Tolon, M., & Aktepe, C. (2022). Müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık. (157-176)		Genel değerlendirme ve vaka analizleri; kitap genelinin değerlendirilmesi ve vaka analizleri üzerinden pekiştirme.	

İş Yükleri

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
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

Aktiviteler	Ağırlığı (%)
Final	60,00
Vize	40,00

Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X 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 P.Ç. 10 P.Ç. 11 P.Ç. 12 P.Ç. 13 P.Ç. 14 P.Ç. 15 P.Ç. 16 P.Ç. 17 P.Ç. 18 P.Ç. 19
Ö.Ç. 1
Ö.Ç. 2
Ö.Ç. 3
Ö.Ç. 4

Tablo :

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

BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X 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 P.Ç. 10 P.Ç. 11 P.Ç. 12 P.Ç. 13 P.Ç. 14 P.Ç. 15 P.Ç. 16 P.Ç. 17 P.Ç. 18 P.Ç. 19
Ö.Ç. 1

Ö.Ç. 2

Ö.Ç. 3

Ö.Ç. 4

Tablo :

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