

	Teorik	Uygulama	Laboratuvar	Hazırlık Bilgileri	Öğretim Metodları	Dersin Öğrenme Çıktıları
1.Hafta	*Müşteri İlişkileri Yönetimi Kavramı, Tanımı, Gelişimi ve Özellikleri			*Hazırlanmış olan ders notları okunacak ve ayrıca bu notlar hazırlanırken kaynak olarak kullanılan Atatürk Üniversitesi yayını olan “Müşteri İlişkileri Yönetimi” kitabının 4-33 sayfaları arasında yer alan “1.Bölüm-Müşteri İlişkileri Yönetimi Kavramı, Tanımı, Gelişimi ve Özellikleri” konusu çalışılacaktır.	*Anlatım.	Ö.Ç.1 Ö.Ç.1
2.Hafta	*Müşteri İlişkileri Yönetimi Bileşenleri ve Modelleri			*Hazırlanmış olan ders notları okunacak ve ayrıca bu notlar hazırlanırken kaynak olarak kullanılan Atatürk Üniversitesi yayını olan “Müşteri İlişkileri Yönetimi” kitabının 33-61 sayfaları arasında yer alan “2.Bölüm-Müşteri İlişkileri Yönetimi Bileşenleri ve Modelleri” konusu çalışılacaktır.	*Anlatım, tartışma	Ö.Ç.2 Ö.Ç.2
3.Hafta	*Müşteri İlişkileri Yönetimine Geçiş ve Uygulama Süreci			*Hazırlanmış olan ders notları okunacak ve ayrıca bu notlar hazırlanırken kaynak olarak kullanılan Atatürk Üniversitesi yayını olan “Müşteri İlişkileri Yönetimi” kitabının 61-89 sayfaları arasında yer alan “3.Bölüm-Müşteri İlişkileri Yönetimine Geçiş ve Uygulama Süreci” konusu çalışılacaktır.	*Anlatım, soru-cevap	Ö.Ç.3 Ö.Ç.3
4.Hafta	*Müşteri İlişkileri Yönetiminin Unsurları			*Hazırlanmış olan ders notları okunacak ve ayrıca bu notlar hazırlanırken kaynak olarak kullanılan Atatürk Üniversitesi yayını olan “Müşteri İlişkileri Yönetimi” kitabının 89-116 sayfaları arasında yer alan “4.Bölüm-Müşteri İlişkileri Yönetiminin Unsurları” konusu çalışılacaktır.	*Anlatım, tartışma	Ö.Ç.4 Ö.Ç.4
5.Hafta	*Müşterilerle İletişim ve Değer Yaratmak			*Hazırlanmış olan ders notları okunacak ve ayrıca bu notlar hazırlanırken kaynak olarak kullanılan Atatürk Üniversitesi yayını olan “Müşteri İlişkileri Yönetimi” kitabının 116-147 sayfaları arasında yer alan “5.Bölüm-Müşterilerle İletişim ve Değer Yaratmak” konusu çalışılacaktır.	*Anlatım	Ö.Ç.5 Ö.Ç.5
6.Hafta	*Müşteri Kazanma, Elde Tutma ve Müşteri Yaşam Boyu Değeri Oluşturma			*Hazırlanmış olan ders notları okunacak ve ayrıca bu notlar hazırlanırken kaynak olarak kullanılan Atatürk Üniversitesi yayını olan “Müşteri İlişkileri Yönetimi” kitabının 147-168 sayfaları arasında yer alan “6.Bölüm-Müşteri Kazanma, Elde Tutma ve Müşteri Yaşam Boyu Değeri Oluşturma” konusu çalışılacaktır.	*Anlatım, tartışma	Ö.Ç.6 Ö.Ç.6
7.Hafta	*Müşteri İlişkileri Yönetiminde Taraflarla İlişkiler			*Hazırlanmış olan ders notları okunacak ve ayrıca bu notlar hazırlanırken kaynak olarak kullanılan Atatürk Üniversitesi yayını olan “Müşteri İlişkileri Yönetimi” kitabının 168-192 sayfaları arasında yer alan “7.Bölüm-Müşteri İlişkileri Yönetiminde Taraflarla İlişkiler” konusu çalışılacaktır.	*Anlatım, tartışma	Ö.Ç.7 Ö.Ç.7
8.Hafta	*Ara sınav	*Ara sınav				
9.Hafta	*Müşteri İlişkileri Yönetiminin Diğer Kavramlarla Olan İlişkisi			*Hazırlanmış olan ders notları okunacak ve ayrıca bu notlar hazırlanırken kaynak olarak kullanılan Atatürk Üniversitesi yayını olan “Müşteri İlişkileri Yönetimi” kitabının 192-214 sayfaları arasında yer alan “8.Bölüm-Müşteri İlişkileri Yönetiminin Diğer Kavramlarla Olan İlişkisi” konusu çalışılacaktır.	*Anlatım, soru-cevap	Ö.Ç.8 Ö.Ç.8

	Teorik	Uygulama	Laboratuvar	Hazırlık Bilgileri	Öğretim Metodları	Dersin Öğrenme Çıktıları
10.Hafta	*Müşteri İlişkileri Yönetimi ve E-Ticaret			*Hazırlanmış olan ders notları okunacak ve ayrıca bu notlar hazırlanırken kaynak olarak kullanılan Atatürk Üniversitesi yayını olan “Müşteri İlişkileri Yönetimi” kitabının 214-233 sayfaları arasında yer alan “9.Bölüm-Müşteri İlişkileri Yönetimi ve E-Ticaret” konusu çalışılacaktır.	*Anlatım	Ö.Ç.9 Ö.Ç.9
11.Hafta	*Müşteri İtirazları Ve Şikâyet Yönetimi			*Hazırlanmış olan ders notları okunacak ve ayrıca bu notlar hazırlanırken kaynak olarak kullanılan Atatürk Üniversitesi yayını olan “Müşteri İlişkileri Yönetimi” kitabının 233-255 sayfaları arasında yer alan “10.Bölüm-Müşteri İtirazları Ve Şikâyet Yönetimi” konusu çalışılacaktır.	*Anlatım	Ö.Ç.10 Ö.Ç.10
12.Hafta	*MİY’de Başarısızlık Nedenleri			*Hazırlanmış olan ders notları okunacak ve ayrıca bu notlar hazırlanırken kaynak olarak kullanılan Atatürk Üniversitesi yayını olan “Müşteri İlişkileri Yönetimi” kitabının 255-281 sayfaları arasında yer alan “11.Bölüm-MİY’de Başarısızlık Nedenleri” konusu çalışılacaktır.	*Anlatım	Ö.Ç.11 Ö.Ç.11
13.Hafta	*Satış Yönetimi			*Hazırlanmış olan ders notları okunacak ve ayrıca bu notlar hazırlanırken kaynak olarak kullanılan Atatürk Üniversitesi yayını olan “Müşteri İlişkileri Yönetimi” kitabının 281-302 sayfaları arasında yer alan “12.Bölüm-Satış Yönetimi” konusu çalışılacaktır.	*Anlatım, tartışma	Ö.Ç.12 Ö.Ç.12
14.Hafta	*Müşteri İlişkileri Yönetimi Sektör Uygulamaları			*Hazırlanmış olan ders notları okunacak ve ayrıca bu notlar hazırlanırken kaynak olarak kullanılan Atatürk Üniversitesi yayını olan “Müşteri İlişkileri Yönetimi” kitabının 302-330 sayfaları arasında yer alan “13.Bölüm-Müşteri İlişkileri Yönetimi Sektör Uygulamaları” konusu çalışılacaktır.	*Anlatım	Ö.Ç.13 Ö.Ç.13
15.Hafta	*Müşteri İlişkileri Yönetiminin Ölçülmesi ve Yatırımın Geri Dönüşü (ROI)			*Hazırlanmış olan ders notları okunacak ve ayrıca bu notlar hazırlanırken kaynak olarak kullanılan Atatürk Üniversitesi yayını olan “Müşteri İlişkileri Yönetimi” kitabının 330-353 sayfaları arasında yer alan “14.Bölüm-Müşteri İlişkileri Yönetiminin Ölçülmesi ve Yatırımın Geri Dönüşü (ROI)” konusu çalışılacaktır.	*Anlatım, soru-cevap	Ö.Ç.14 Ö.Ç.14

Değerlendirme Sistemi %
1 Ara Sınav : 40,000
3 Final : 60,000

AKTS İş Yüğü			
Aktiviteler	Sayı	Süresi(Saat)	Toplam İş Yüğü
Vize	1	1,00	1,00
Ara Sınav Hazırlık	3	5,00	15,00
Final	1	1,00	1,00
Final Sınavı Hazırlık	3	5,00	15,00
Derse Katılım	14	2,00	28,00
Ders Öncesi Bireysel Çalışma	14	2,00	28,00
Ders Sonrası Bireysel Çalışma	2	1,00	2,00
Toplam : 90,00			
Toplam İş Yüğü / 30 (Saat) : 3			
AKTS : 3,00			

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	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	P.Ç.20	P.Ç.21	P.Ç.22
	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	P.Ç. 20	P.Ç. 21	P.Ç. 22
Ö.Ç. 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ö.Ç. 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ö.Ç. 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ö.Ç. 4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ö.Ç. 5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ö.Ç. 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ö.Ç. 7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ö.Ç. 8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ö.Ç. 9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ö.Ç. 10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ö.Ç. 11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ö.Ç. 12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ö.Ç. 13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ö.Ç. 14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ortalama	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Aşırmacığa Dikkat ! : Raporlarınızda/ödevlerinizde/çalışmalarınızda akademik alıntılama kurallarına ve aşırmaacığa (intihal) lütfen dikkat ediniz. Aşırmacılık etik olarak yanlış, akademik olarak suç sayılan bir davranıştır. Sınıf içi kopya çekme ile raporunda/ödevinde/çalışmasında aşırmaacılık yapma arasında herhangi bir fark yoktur. Her ikisi de disiplin cezası gerektirir. Lütfen başkasının fikirlerini, sözlerini, ifadelerini vb. kendinizinmiş gibi sunmayınız. İyi veya kötü, yaptığınız ödev/çalışma size ait olmalıdır. Sizden kusursuz bir çalışma beklenmemektedir. Akademik yazım kuralları konusunda bir sorunuz olursa dersin öğretim elemanı ile görüşebilirsiniz

Engel Durumu/Uyarlama Talebi : Engel durumuna ilişkin herhangi bir uyarlama talebinde bulunmak isteyen öğrenciler, dersin öğretim elemanı ya da Nevşehir Engelli Öğrenci Birimi ile en kısa sürede iletişime geçmelidir.