

Yıl

| Pazarlama ve Reklamcılık Departmanı / Pazarlama ve Reklamcılık Departmanı / |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |        |             |          |      |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-------------|----------|------|
| Ders Kodu                                                                   | Ders Adı                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Teorik | Pratik | Laboratuvar | Krediler | ECTS |
| HİT112                                                                      | TÜKETİCİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2.00   | 0,00   | 0,00        | 2.00     | 3.00 |
| Kurs Detayları                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |        |             |          |      |
| Kurs Dili                                                                   | : Türkçe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |        |        |             |          |      |
| Nitelik Derecesi                                                            | : Lisans Öncesi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |        |             |          |      |
| Ders Türü                                                                   | : İsteğe bağlı                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |        |        |             |          |      |
| Önkoşullar                                                                  | : Olumsuz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |        |        |             |          |      |
| Kursun Amaçları                                                             | : Günümüzün son derece rekabetçi ortamında, mevcut müşterileri elde tutmak ve yeni müşteriler çekmek, işletmelerin varlığını sürdürmesi açısından son derece önemlidir. Bu ders, öğrencilere müşteri ilişkilerinin önemini, iş sürekliliğindeki rolünü ve müşteri odaklı bir kültür oluşturmaın yönetsel gerekliliğini tanıtmayı amaçlamaktadır. |        |        |             |          |      |
| Ders İçeriği                                                                | : Bu ders kapsamında, müşteri ilişkileri yönetimi, müşteri ilişkileri geliştirme ve müşteri hizmetleri kavramları, müşteri kazanma ve elde tutma, müşteri ilişkileri gibi faaliyetlerin etkisinin ölçülmesi konuları ele alınacaktır.                                                                                                            |        |        |             |          |      |
| Tavsiye Edilen veya Zorunlu Okuma                                           | : Ders Notları                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |        |        |             |          |      |
|                                                                             | Demirel, Y. (2006). Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Bilgi Paylaşımı. İstanbul: IQ Kültür Sanat Yayıncılık.                                                                                                                                                                                                                                        |        |        |             |          |      |
|                                                                             | Odabaşı, Y. (2000). Satış ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri. İstanbul: Sistem Yayıncılık.                                                                                                                                                                                                                                                        |        |        |             |          |      |
|                                                                             | Bilgisayar, İnternet, Sunum Cihazları, Ses Sistemi, Ders Kitabı.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |        |             |          |      |
| Planlı Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretim Yöntemleri                           | : Anlatım, soru-cevap.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |        |        |             |          |      |
| Önerilen Seçmeli Program Bileşenleri                                        | : Derse katılım ve ders notlarının takibi                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |        |        |             |          |      |
| Kurs Eğitmenleri                                                            | : Öğr. Gör. Aynur Karakoç                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |        |        |             |          |      |
| Öğretmen Asistanları                                                        | : Yardımcı öğretim elemanı bulunmamaktadır. Dersi veren öğretim elemanı: Öğr. Gör. Aynur KARAKOÇ                                                                                                                                                                                                                                                 |        |        |             |          |      |
| Kursun Sunumu                                                               | : Yüz yüze eğitim                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |        |        |             |          |      |
| Güncelleme Tarihi                                                           | : 02/05/2026 16:43:16                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |        |        |             |          |      |
| Dosya İndirilme Tarihi                                                      | : 2/7/2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |        |        |             |          |      |

|                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dersin Sonuçları                                                                                |
| Bu kursun tamamlanmasının ardından öğrenci:                                                     |
| 1 Müşteri ilişkileri kavramlarını ve bunların çeşitli yönlerini tanımlayabilir.                 |
| 2 Müşteri ilişkileri Yönetiminin önemini ve rekabet avantajı üzerindeki etkisini açıklayabilir. |
| 3 Müşteri ilişkilerinde hizmet kalitesinin önemini açıklayabilir.                               |
| 4 Mükemmel müşteri hizmeti sağlayabilir.                                                        |

| Ön/Yan Koşullar |          |       |        |        |                      |      |
|-----------------|----------|-------|--------|--------|----------------------|------|
| Ders Kodu       | Ders Adı | Durum | Teorik | Pratik | Laboratuvar Krediler | ECTS |

| Haftalık İçerik |                                                                                                                        |        |             |                                                                               |                                      |                                                                               |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|                 | Teorik                                                                                                                 | Pratik | Laboratuvar | Hazırlık Bilgileri                                                            | Öğretim Yöntemleri                   | Ders Öğrenme Kazanımları                                                      |
| 1. Hafta        | *Müşteri ilişkilerinin Kavramı, Tanımı ve Özellikleri                                                                  |        |             | *Öğrencilerin ders notlarının 1-22. sayfalarını incelemeleri beklenmektedir.  | *Ders anlatımı, Tartışma, Soru-Cevap | Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.1                                              |
| 2. Hafta        | *Müşteri ilişkileri Yönetimi ile İlgili Kavramlar                                                                      |        |             | *Öğrencilerin ders notlarının 23-39. sayfalarını incelemeleri beklenmektedir. | *Ders anlatımı, Tartışma, Soru-Cevap | Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.1                                              |
| 3. Hafta        | *Geleneksel Yaklaşımdan Müşteri Odaklı Yaklaşımına Geçiş; Müşteri ilişkileri Yönetiminin (CRM) Amaçları ve Özellikleri |        |             | *Öğrencilerin ders notlarının 40-50. sayfalarını incelemeleri beklenmektedir. | *Ders anlatımı, Tartışma, Soru-Cevap | Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.2<br>Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.2                            |
| 4. Hafta        | *Müşteri ilişkileri Yönetimi (CRM) tarafından sağlanan faydalar                                                        |        |             | *Öğrencilerin ders notlarının 51-57. sayfalarını incelemeleri beklenmektedir. | *Ders anlatımı, Tartışma, Soru-Cevap | Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.2<br>Ö.Ç.3<br>Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.2<br>Ö.Ç.3<br>Ö.Ç.4<br>Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.1 |

|           | Teorik                                                                    | Pratik | Laboratuvar | Hazırlık Bilgileri                                                              | Öğretim Yöntemleri                   | Ders Öğrenme Kazanımları                                             |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------|--------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 5. Hafta  | *Müşterilerle İletişim; İletişim Türleri ve İletişimde Kullanılan Araçlar |        |             | *Öğrencilerin ders notlarının 58-76. sayfalarını incelemeleri beklenmektedir.   | *Ders anlatımı, Tartışma, Soru-Cevap | Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.4<br>Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.1                            |
| 6. Hafta  | *Geleneksel Pazarlama Kavramları ve Müşteri Odaklı Yaklaşım               |        |             | *Öğrencilerin ders notlarının 77-88. sayfalarını incelemeleri beklenmektedir.   | *Ders anlatımı, Tartışma, Soru-Cevap | Ö.Ç.2<br>Ö.Ç.3<br>Ö.Ç.2<br>Ö.Ç.3<br>Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.1          |
| 7. Hafta  | *Müşteri İçin Değer Yaratmak ve Müşteri Odaklı Olmak                      |        |             | *Öğrencilerin ders notlarının 89-105. sayfalarını incelemeleri beklenmektedir.  | *Ders anlatımı, Tartışma, Soru-Cevap | Ö.Ç.2<br>Ö.Ç.3<br>Ö.Ç.2<br>Ö.Ç.3<br>Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.1                   |
| 9. Hafta  | *Müşteri Edinimi                                                          |        |             | *Öğrencilerin ders notlarının 106-121. sayfalarını incelemeleri beklenmektedir. | *Ders anlatımı, Tartışma, Soru-Cevap | Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.3<br>Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.3<br>Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.1                   |
| 10. Hafta | *Müşteri Bağlılığını Artırma Modelleri ve Programları                     |        |             | *Öğrencilerin ders notlarının 122-144. sayfalarını incelemeleri beklenmektedir. | *Ders anlatımı, Tartışma, Soru-Cevap | Ö.Ç.2<br>Ö.Ç.4<br>Ö.Ç.2<br>Ö.Ç.4<br>Ö.Ç.3<br>Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.1          |
| 11. Hafta | *Müşteri İlişkilerinde Karşılaşılan Sorunlar ve Çözümleri                 |        |             | *Öğrencilerin ders notlarının 145-168. sayfalarını incelemeleri beklenmektedir. | *Ders anlatımı, Tartışma, Soru-Cevap | Ö.Ç.3<br>Ö.Ç.3<br>Ö.Ç.4<br>Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.1                            |
| 12. Hafta | *Şikayet Yönetimi                                                         |        |             | *Öğrencilerin ders notlarının 169-186. sayfalarını incelemeleri beklenmektedir. | *Ders anlatımı, Tartışma, Soru-Cevap | Ö.Ç.2<br>Ö.Ç.4<br>Ö.Ç.2<br>Ö.Ç.4<br>Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.1                   |
| 13. Hafta | *Müşteri Şikayetleri ve Şikayet Çözümü                                    |        |             | *Öğrencilerin ders notlarının 187-197. sayfalarını incelemeleri beklenmektedir. | *Ders anlatımı, Tartışma, Soru-Cevap | Ö.Ç.2<br>Ö.Ç.4<br>Ö.Ç.2<br>Ö.Ç.4<br>Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.1                   |
| 14. Hafta | *Müşteri Şikayetinin Ele Alınmasına İlişkin Pratik Bir Örnek              |        |             | *Öğrencilerin ders notlarının 198-205. sayfalarını incelemeleri beklenmektedir. | *Ders anlatımı, Tartışma, Soru-Cevap | Ö.Ç.3<br>Ö.Ç.4<br>Ö.Ç.3<br>Ö.Ç.4<br>Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.1                   |
| 15. Hafta | *Konu İncelemesi                                                          |        |             | *Öğrencilerin ders notlarının 106-205. sayfalarını incelemeleri beklenmektedir. | *Ders anlatımı, Tartışma, Soru-Cevap | Ö.Ç.3<br>Ö.Ç.4<br>Ö.Ç.3<br>Ö.Ç.4<br>Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.2<br>Ö.Ç.1<br>Ö.Ç.1 |

|                            |
|----------------------------|
| Değerlendirme Yöntemleri % |
| 1 Ara Sınav : 40.000       |
| 3 Son: 60.000              |

| ECTS İş Yüğü                 |        |              |                    |
|------------------------------|--------|--------------|--------------------|
| Etkinlikler                  | Saymak | Zaman (Saat) | İş Yüğünün Toplamı |
| Vize                         | 1      | 1.00         | 1.00               |
| Ara Sınav Hazırlık           | 3      | 5.00         | 15.00              |
| Son                          | 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              |

| Etkinlikler                        | Saymak | Zaman (Saat) | İş Yükünün Toplamı |
|------------------------------------|--------|--------------|--------------------|
| Ders Sonrası Bireysel Çalışma      | 2      | 1.00         | 2.00               |
| Toplam: 90.00                      |        |              |                    |
| 30 (Saat) Başına Toplam İş Yükü: 3 |        |              |                    |
| ECTS: 3.00                         |        |              |                    |

|                           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Program ve Sonuç İlişkisi |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
|                           | PO1  | PO2  | PO3  | PO4  | PO5  | PO6  | PO7  | PO8  | PO9  | PO10  | PO11  | PO12  | PO13  | PO14  |
|                           | PO 1 | PO 2 | PO 3 | PO 4 | PO 5 | PO 6 | PO 7 | PO 8 | PO 9 | PO 10 | PO 11 | PO 12 | PO 13 | PO 14 |
| LO 1                      | 4    | 1    | 3    | 2    | 3    | 3    | 2    | 1    | 3    | 1     | 2     | 1     | 1     | 4     |
| LO 2                      | 4    | 1    | 4    | 3    | 4    | 3    | 2    | 1    | 2    | 1     | 3     | 1     | 2     | 5     |
| LO 3                      | 4    | 2    | 4    | 2    | 4    | 3    | 2    | 1    | 3    | 1     | 4     | 1     | 1     | 3     |
| LO 4                      | 4    | 1    | 3    | 3    | 3    | 5    | 4    | 2    | 4    | 2     | 2     | 2     | 2     | 3     |
| Ortalama                  | 4.00 | 1.25 | 3.50 | 2,50 | 3.50 | 3.50 | 2,50 | 1.25 | 3.00 | 1.25  | 2.75  | 1.25  | 1.50  | 3.75  |

| Ders/Program Çıktıları İlişkisi |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| PO 1                            | PO 2 | PO 3 | PO 4 | PO 5 | PO 6 | PO 7 | PO 8 | PO 9 | PO 10 | PO 11 | PO 12 | PO 13 | PO 14 |

İNTİHALDEN UZAK DURUN! Raporlarınızı, ödevlerinizi veya diğer akademik çalışmalarınızı tamamlarken lütfen doğru akademik atıf kurallarına dikkat edin ve etik dışı ve akademik olarak sahtekarlık sayılan intihalden kaçınınız; intihal, sınıf ortamında kopya çekmekle aynı disiplin cezasıyla değerlendirilir. Başka bir kişinin fikirlerini, dilini, ifadelerini veya herhangi bir fikri mülkiyetini kendi eserinizmiş gibi sunmaktan kesinlikle kaçınmalısınız. Kaliteden bağımsız olarak, ödevleriniz/projeleriniz/araştırmalarınız orijinal çalışmanızı yansıtmalıdır. Mükemmellik bir gereklilik değildir ve akademik yazım kurallarıyla ilgili herhangi bir belirsizlik durumunda, ders hocanızdan açıklama isteyebilirsiniz.

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