



YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ ŞEFAATLİ MESLEK YÜKSEKOKULU
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI DERS ÖĞRETİM PLANI

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKT S	Eğitim Dili
MIY001	Müşteri İlişkileri Yönetimi	3	S	3	3	5	Türkçe
DERS BİLGİLERİ							
Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	MİY kavramı strateji, organizasyon ve bilgi teknolojileri temel alınarak açıklanır. Ders MİY'nin pazarlama uygulamalarındaki rolünü ve pazarlama uygulamaları açısından önemini ortaya koymaktadır. Bunun yanında "müşteri ilişkileri yönetimi (MİY), "müşteri değeri", "müşteri bağlılığı", "analitik ve operasyonel CRM" gibi kavramlara ilişkin açıklamalar yapılmaktadır.						
Dersin Amacı	İşletmelerin müşterileriyle uzun süreli sağlıklı iletişim kurmalarının önemini anlamak ve teknolojinin de yardımıyla bu ilişkilerin geliştirilme yollarının aranmasıdır.						
Dersin Seviyesi	Ön Lisans						
Dersin Öğretim Dili	Türkçe						
Öğretim Yöntemi	() Örgün (X) Uzaktan () Karma/Hibrit						
Dersi Yürüten Öğretim Elemanları	Öğr. Gör. Kübra SAĞLAM GÖRKEN						
Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i	-						
Dersin Öğrenme Çıktıları	<ol style="list-style-type: none">1. Müşteri ilişkilerini tanımlayabilir.2. Müşterilerle iletişim kurma, müşteri kazanma ve elde tutma çalışmalarını tasarlayabilir.3. Müşteri ilişkileri yönetimini tasarlayabilir.4. Müşteri şikayetlerini doğru bir biçimde yönetebilir.5. Müşteri ilişkilerini ölçebilir ve yorumlayabilir.						
DERS İÇERİĞİ							
Hafta	Teori						Uygulama/Laboratuvar
1	Müşteri İlişkileri Yönetimi Kavramı, Tanımı, Gelişimi ve Özellikleri						
2	Müşteri İlişkileri Yönetimi Bileşenleri ve Modelleri						
3	Müşteri İlişkileri Yönetimine Geçiş ve Uygulama Süreci						
4	Müşteri İlişkileri Yönetiminin Unsurları						
5	Hizmetlerde Müşteri Bağlılığı ve Kalite						
6	Müşteri Kazanma, Elde Tutma ve Müşteri Yaşam Boyu Değeri Oluşturma						
7	Örgüt Kültürü ve Müşteri İlişkileri						
8	Genel Tekrar						
9	Müşteri İlişkileri Yönetimi ve E-Ticaret						
10	Müşteri İtirazları Ve Şikâyet Yönetimi						
11	MİY'de Başarısızlık Nedenleri						
12	Satış Yönetimi ve Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları						
13	Müşteri İlişkileri Yönetiminin Ölçülmesi ve Yatırımın Geri Dönüşü (ROI)						
14	Müşteri İlişkilerinde Karşılaşılan Sorunlar ve Çözümleri						
15	Final						

Dersin Öğrenme Kaynakları

1. Dr. Fahrettin Atıl BİLGE, “Müşteri İlişkileri Yönetimi (Meslek Yüksekokulları Serisi)”, Ankara: Gazi Kitabevi
2. Doç. Dr. Bahar Yaşın, “Müşteri İlişkileri Yönetimi”, İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi Yayını
3. Prof. Dr. SEVTAP ÜNAL, “Müşteri İlişkileri Yönetimi”, Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını
4. Prof.Dr. Necdet TİMUR, Prof.Dr. Gülfidan BARIŞ, “Müşteri İlişkiler Yönetimi”, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	1	%20
Uygulama	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	1	%20
Kısa sınav (Quiz)	3	%60
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	1	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%60
Toplam		%100

DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	14	3	42
Uygulama	-	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	1	1	1
Okuma	-	-	-
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	7	1	7
Materyal Tasarlama, Uygulama	-	-	-
Rapor Hazırlama	1	5	5
Sunu Hazırlama	-	-	-
Sunum	1	4	4
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	14	1	14
Diğer (Belirtiniz:)			
Toplam İş Yüğü			
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			74/25
Dersin AKTS Kredisi			2,9 \approx 3
Not: Dersin iş yükü tablosu öğretim elemanı tarafından ders özelinde belirlenecektir.			

PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI KATKI DÜZEYLERİ

No	Program Öğrenme Çıktıları	1	2	3	4	5
1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.				X	
2	Atatürk İlke ve İnkılaplarını bilir ve bunlara sahip çıkar.		X			

3	Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.			X		
4	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.				X	
5	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.				X	
6	Ekip üyesi olarak sorumluluk almaya yatkındır.				X	
7	Kendisine verilen görev ve sorumlulukları mevcut koşullarda en iyi şekilde yerine getirir.				X	
8	Öğrenmenin ve sorgulamanın yaşam boyu olduğu bilincine sahiptir.				X	
9	Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.				X	
10	Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.				X	
11	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini, istek ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.				X	
12	Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.			X		
13	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.			X		
14	Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.				X	
15	Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.				X	
16	Küreselleşen dünya ve piyasa koşullarında değişime ve gelişime açıktır.				X	
17	Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.				X	
18						
19						
20						

Bozok