



YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ DIŞA AÇIK DERSLER KOORDİNATÖRLÜĞÜ

Okul/Fakülte: İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ

Bölüm/Program: Pazarlama - İngilizce

Ders Dili:	English	Ders Kodu:	MARK409
DersTürkçe İsmi:	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ		
Ders İngilizce İsmi:	CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT		
Dersi Verecek:	Uzm. Günay Sadıkoğlu		
Dersin Türü:	SEÇMELİ	Dersin Seviyesi:	LİSANS
Yıl	4	Semester	7
Ders Kredisi:	3	AKTS Kredisi:	6
Teori(saat/hafta):	4,00	Uygulama(saat/hafta):	0,00
		Laboratuvar(saat/hafta):	0,00
Dersin İçeriği:	This course defines CRM as the core business strategy that integrates internal processes and functions and external networks to create and deliver value to targeted customers at a profit.		
Öğrenme Kazanımları:	İlgili kavramları/kuramları anlayabilecek İlgili kavram/kuramların, gerçek hayattaki muhtemel uygulamalarını tartışabilecek ve öneriler sunabilecek İlgili kavram/kuramları gerçek hayata/verilen diğer durumlara/vakalara uygulayabilecek İlgili kavram/kuramların gerçek hayatta var olan uygulamalarını eleştirel olarak analiz edebilecek Sunum(lara)a hazırlık Verilen çalışmayı bağımsızca yürütebilecek Hedeflenen becerileri geliştirebilecek /		
Dersin Amaçları:	Belirlenen kavram(ları) açıklamak/anlatmak İlgili kavram(lar)la alakalı farkındalık yaratmak ve bunu geliştirmek. Seçilen konuların derinlemesine/detaylı bir şekilde incelemek Belirlenen kavram/kuram/konularla ilgili öğrencilerin var olan bilgilerini geliştirmek Seçilen kavramlar bağlamında öğrencilerin fikirlerini/bilgilerini/kavrayışlarını geliştirmek Belirlenen kavram/kuram/konularla ilgili öğrencilerle var olan bilgilerini yenilemek Yeniliği teşvik etmek Eleştirel düşünciyi geliştirmek		
Öğrenci İş Yüğü:	Derse hazırlık Ders saatleri Ara sınav Ara sınava hazırlık Final sınavı Final sınavına hazırlık Sunum(lar) Sunum(lara)a hazırlık Proje(ler)/makale(ler) için araştırma Proje yazımı Sınıf içi tartışma(lar) Kısa sınav(lar) Kısa sınav(lar)a hazırlık Ödev(ler)		

AKTS Formülü:	
Kaynaklar:	Makkar, Makkar (2012) ; Customer Relationship Management, 1st edition.
Değerlendirme:	•10% Group presentation •20% Assignment •10% Class participation •25% Midterm Exam •35% Final Exam
İşe Yerleştirme(Staj):	
Ön Koşul Ders Kodları:	MARK303
1. Hafta (19 – 23 Eylül)	Customer Care
2. Hafta (26 – 30 Eylül)	Customer Life Cycle and Customer Lifetime Value
3. Hafta (3 – 7 Ekim)	Relationship Marketing
4. Hafta (10 – 14 Ekim)	Customer Relationship Management
5. Hafta (17 – 21 Ekim)	Loyalty Management
6. Hafta (24 – 28 Ekim)	Revision Week
7. Hafta (31 - 4 Kasım)	Midterm Exam Week
8. Hafta (7 - 11 Kasım)	Service Quality and Service Capacity Planning
9. Hafta (14 – 18 Kasım)	Customer- Driven Quality and Quality Management System
10. Hafta (21 – 25 Kasım)	CRM and Sales Force Automation
11. Hafta (28 - 2 Aralık)	Planning and Implementing CRM
12. Hafta (5 – 9 Aralık)	Making CRM a Success
13. Hafta (12 -16 Aralık)	Revision Week
14. Hafta (19 - 23 Aralık)	Group Presentation
15. Hafta (24 – 30 Aralık)	Final Exam Week
16. Hafta	Final Exam Week
17. Hafta	
18. Hafta	
19. Hafta	
20. Hafta	
21. Hafta	
22. Hafta	
23. Hafta	
24. Hafta	
25. Hafta	
26. Hafta	
27. Hafta	
28. Hafta	