



## Ders Bilgi Formu

Ders Adı	Kodu	Yerel Kredi	AKTS	Ders (saat/hafta)	Uygulama (saat/hafta)	Laboratuvar (saat/hafta)
İlişkisel Pazarlama	ISL6110	3	7.5	3	0	0

Önkoşullar	Yok
------------	-----

Yarıyıl	Bahar
---------	-------

Dersin Dili	İngilizce, Türkçe
-------------	-------------------

Dersin Seviyesi	Doktora Seviyesi
-----------------	------------------

Ders Kategorisi	Uzmanlık/Alan Dersleri
-----------------	------------------------

Dersin Veriliş Şekli	Yüz yüze
----------------------	----------

Dersi Sunan Akademik Birim	İşletme Bölümü
----------------------------	----------------

Dersin Koordinatörü	Atanmamış
---------------------	-----------

Dersi Veren(ler)	İbrahim Kırcova
------------------	-----------------

Asistan(lar)ı	
---------------	--

Dersin Amacı	MİY'nin etkin ilişkisel pazarlama açısından planlama, uygulama ve kontroldeki rolünün anlaşılması. Müşterinin hayat boyu değerinin hesaplanması ve MİY uygulamalarındaki kullanım alanlarının açıklanması. MİY'nin müşterileri elde etme, büyütmeye ve sadık hale getirmek açısından rolünün ortaya konması. Başarılı MİY uygulamalarında kritik başarı faktörlerinin tanımlanması. MİY uygulamalarında kullanılan mevcut ve gelişmekte olan teknolojilere ilişkin açıklamalar yapılması
--------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Dersin İçeriği	MİY kavramının strateji, organizasyon ve bilgi teknolojileri temel alınarak açıklanması. 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.
----------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Opsiyonel Program Bileşenleri	Yok
-------------------------------	-----

### Ders Öğrenim Çıktıları

1	Müşteri odaklı pazarlama anlayışı kazanılır.
2	Pazarlama stratejisi kapsamında müşteri ilişkileri yönetiminin rolü tanımlanır.
3	Müşteri ilişkileri türleri incelenir.
4	Veritabanına dayalı pazarlama ve müşteri sadakat programları incelenir.

### Haftalık Konular ve İlgili Ön Hazırlık Çalışmaları

Hafta	Konular	Ön Hazırlık
1	Müşteri İlişkileri Yönetimi Kavramı, Müşteri İlişkileri Yönetiminin Bileşenleri, MİY süreçleri ve sistemleri	Ders kitapları ve güncel uygulamadan örnekler
2	Müşteri – tedarikçi ilişkileri	Ders kitapları ve güncel uygulamadan örnekler
3	MİY stratejileri, Başarılı CRM stratejilerinin çıktısı ve sonuçları	Ders kitapları ve güncel uygulamadan örnekler

4	Müşteri bilgisi, müşteri iletişimi	Ders kitapları ve güncel uygulamadan örnekler
5	Analitik CRM	Ders kitapları ve güncel uygulamadan örnekler
6	Müşteri veritabanları, veri madenciliği ve Veri tabanlı pazarlama	Ders kitapları ve güncel uygulamadan örnekler
7	Vize	Ders kitapları ve güncel uygulamadan örnekler
8	Ara Sınav 1	Ders kitapları ve güncel uygulamadan örnekler
9	Müşteri Sadakat Programları	Ders kitapları ve güncel uygulamadan örnekler
10	Müşteri Değeri, Müşterinin Hayat Boyu Değeri	Ders kitapları ve güncel uygulamadan örnekler
11	Operasyonel CRM, Çağrı Merkezi Yönetimi, İnternet ve Doğrudan Pazarlama	Ders kitapları ve güncel uygulamadan örnekler
12	Vize	Ders kitapları ve güncel uygulamadan örnekler
13	MİY sistemleri, veri depolama, üçüncü parti MİY uygulamaları	Ders kitapları ve güncel uygulamadan örnekler
14	MİY Yol Haritası, MİY'nde Proje Yönetimi	Ders kitapları ve güncel uygulamadan örnekler
15	Final	Ders kitapları ve güncel uygulamadan örnekler

## Değerlendirme Sistemi

Etkinlikler	Sayı	Katkı Payı
Devam/Katılım		
Laboratuvar		
Uygulama		
Arazi Çalışması		
Derse Özgü Staj		
Küçük Sınavlar/Stüdyo Kritiği		
Ödev		
Sunum/Jüri		
Projeler		
Seminer/Workshop		
Ara Sınavlar	2	60
Final	1	40
<b>Dönem İçi Çalışmaların Başarı Notuna Katkısı</b>		60
<b>Final Sınavının Başarı Notuna Katkısı</b>		40
<b>TOPLAM</b>		100

## AKTS İşyükü Tablosu

Etkinlikler	Sayı	Süresi (Saat)	Toplam İşyükü
Ders Saati	16	3	48
Laboratuar			
Uygulama			
Arazi Çalışması			
Sınıf Dışı Ders Çalışması	16	5	80
Derse Özgü Staj			
Ödev	2	20	40
Küçük Sınavlar/Stüdyo Kritiği			
Projeler	1	50	50
Sunum / Seminer			
Ara Sınavlar (Sınav Süresi + Sınav Hazırlık Süresi)	2	2	4
Final (Sınav Süresi + Sınav Hazırlık Süresi)	1	2	2
<b>Toplam İşyükü</b>			224
<b>Toplam İşyükü / 30(s)</b>			7.47
<b>AKTS Kredisi</b>			7.5

Diğer Notlar	Yok
--------------	-----