



Ders Bilgi Formu

Ders Adı	Kodu	Yerel Kredi	AKTS	Ders (saat/hafta)	Uygulama (saat/hafta)	Laboratuvar (saat/hafta)
Müşteri ilişkileri yönetimi	1142068	2	3	2	0	0

Önkoşullar	Yok
------------	-----

Yarıyıl	Güz
---------	-----

Dersin Dili	Türkçe
Dersin Seviyesi	Ön Lisans Seviyesi
Ders Kategorisi	Uzmanlık/Alan Dersleri
Dersin Veriliş Şekli	Yüz yüze

Dersi Sunan Akademik Birim	Emlak ve Emlak Yönetimi
Dersin Koordinatörü	Mustafa Kutlu
Dersi Veren(ler)	Mustafa Kutlu
Asistan(lar)ı	

Dersin Amacı	öğrenciye müşteri,alıcı,satıcı,emlakçı kavramları ve bunlar arasındaki iletişim süreci hakkında bilgi vermek.
Dersin İçeriği	Müşteri ilişkileri yönetimi süreci, müşteri istek ve ihtiyaçları, müşteri tipi ve davranışları, MİY bileşenleri, müşteri değer yönetimi, müşteri memnuniyeti, tatmin ve sadakat programları, müşteri şikayeti yönetimi, MİY ve bilgi teknolojileri, MİY'e eleştirel yaklaşım
Opsiyonel Program Bileşenleri	Yok

Ders Öğrenim Çıktıları

1	Tüketici davranışlarını bilme, müşteri tiplerini tanıma ve uygun yaklaşımlar geliştirebilme
2	Müşteri İlişkileri Yönetimi sürecine hakim olma
3	Müşteriyi tutma ve kaybedilen müşteriyi kazanma programlarını kavrayabilme
4	Müşteri değer yönetim sürecini tanıma
5	Müşteri sadakat programlarını tanıma

Haftalık Konular ve İlgili Ön Hazırlık Çalışmaları

Hafta	Konular	Ön Hazırlık
1	Müşteri ilişkileri yönetimine (MİY) giriş	
2	İlişkisel pazarlama yaklaşımı	
3	Müşteri kavramı ve müşteri istek ve ihtiyaçları	
4	Müşteri ilişkilerinin ekonomik yönü	
5	MİY' in bileşenleri	
6	İlişki türleri ve müşteri ilişkileri oluşturma yolları	
7	Müşteri kazanma ve tutma	
8	Midterm 1	

9	Ara sınav	
10	Müşteri bilgisi ve müşteri piramidi analizi	
11	Müşteri değer yönetimi	
12	MİY ölçüm yaklaşımları	
13	MİY teknoloji ve sistemlerinin değerlendirilmesi	
14	MİY başarısızlık nedenleri	
15	Final	

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	1	60
Final	1	40
Dönem İçi Çalışmaların Başarı Notuna Katkısı		60
Final Sınavının Başarı Notuna Katkısı		40
TOPLAM		100

AKTS İşyükü Tablosu

Etkinlikler	Sayı	Süresi (Saat)	Toplam İşyükü
Ders Saati	15	2	30
Laboratuvar			
Uygulama	8	1	8
Arazi Çalışması			
Sınıf Dışı Ders Çalışması	15	2	30
Derse Özgü Staj			
Ödev	1	3	3
Küçük Sınavlar/Stüdyo Kritiği	1	15	15
Projeler			
Sunum / Seminer	1	10	10
Ara Sınavlar (Sınav Süresi + Sınav Hazırlık Süresi)	1	10	10
Final (Sınav Süresi + Sınav Hazırlık Süresi)	1	3	3

Toplam İşyükü	109
Toplam İşyükü / 30(s)	3.63
AKTS Kredisi	4

Diğer Notlar	Yok
--------------	-----