

TOROS ÜNİVERSİTESİ

Meslek Yüksekokulu
Optisyenlik

Ders Bilgileri

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ					
Kodu	Dönemi	Teori	Uygulama	Ulusal Kredisi	AKTS Kredisi
		Saat / Hafta			
OPS219	Güz	2	0	2	2

Ön Koşulu Olan Ders(ler)	
Dili	Türkçe
Türü	Seçmeli
Seviyesi	Ön Lisans
Öğretim Elemanı(ları)	
Öğretim Sistemi	Yüz Yüze
Önerilen Hususlar	
Staj Durumu	Yok
Amacı	Uygulamada karşılaşılan marka stratejilerinin kavranması, markalaşma kurallarının öğrenilmesi, marka imajı, konumlandırma kavramlarının öğrenilmesi ve marka tescili ve hukuksal koruma konularında bilgilendirme
İçeriği	Marka ve markalaşma, marka stratejileri, marka imajı ve konumlandırma, markalama kuralları ve marka ile ilgili hukuksal düzenlemeler konularında gerekli bilgi, örnek ve uygulamalar.

Dersin Öğrenim Çıktıları

#	Öğrenim Çıktıları
1	Marka kavramını, markalaşmanın geçmişten günümüze geçirdiği evreleri ve günümüzde markalaşmanın anlam ve önemini kavramak
2	Günümüzde uygulanan markalama stratejilerini ve markalama kurallarını kavramak
3	Marka ismi seçimi, farkındalık yaratma ve marka bağlılığı oluşum şekillerini kavramak
4	Marka imajı oluşturma, konumlandırma ve bütünsel pazarlama karmasının marka oluşturmadaki işlevini kavramak
5	Marka tescili ve hukuksal koruma ile ilgili gerekli bilgileri edinme

Haftalık Ayrıntılı Ders İçeriği

#	Konular	Öğretim Yöntem ve Teknikleri
1	Müşteri İlişkileri Yönetimi'nin Ortaya Çıkışı, Yeni Ekonomide Müşteri Çeşitleri ve Evreleri	Anlatım, Sunum, Tartışma
2	Müşteri İlişkileri Kavramı Ve Özellikleri	Anlatım, Sunum, Tartışma
3	Müşteri İlişkilerinde Yeni Boyutlar, Müşteri İlişkileri Yönetiminde Veri Madenciliği	Anlatım, Sunum, Tartışma
4	E-Ticarette Müşteri İlişkileri Yönetimi	Anlatım, Sunum, Tartışma
5	Müşteri İçin Değer Yaratma, Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları, Yenilikleri ve Yararları	Anlatım, Sunum, Tartışma
6	Müşterilerle İletişim Reaktif Yaklaşım - Proaktif Yaklaşım	Anlatım, Sunum, Tartışma
7	Müşteri Hizmetleri: Müşteri Hizmetleri Kavramı, Hizmet Kalitesi Ve Müşteri Hizmet Sistemleri	Anlatım, Sunum, Tartışma
8	Ara Sınav	Öğrenci Ödev Sunumları
9	Müşteriyi Kazanma Ve Elde Tutma Stratejileri	Anlatım, Sunum, Tartışma
10	Müşteri İlişkileri Yönetiminin 5 Bölgesi	Anlatım, Sunum, Tartışma
11	Müşteri İlişkileri Yönetiminin Tetikleyici Unsurları, MiY'de Çapraz Satış Yönetimi	Anlatım, Sunum, Tartışma
12	Müşteri İlişkileri Yönetimi Projelerinin Başarılı Olabilmesi İçin Gerekli İş İhtiyaçlarının Belirlenmesi	Anlatım, Sunum, Tartışma
13	Müşteri İlişkilerinin Ölçülmesi	Anlatım, Sunum, Tartışma

14	Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları Ve MİY Neden İşe Yaramıyor?	Anlatım, Sunum, Tartışma
15	Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları Ve MİY Neden İşe Yaramıyor?	Anlatım, Sunum, Tartışma
16	Son Sınav	Yazılı

Resources

#	Malzeme / Kaynak Adı	Kaynak Hakkında Bilgi	Referans / Önerilen Kaynak
---	----------------------	-----------------------	----------------------------

Ölçme ve Değerlendirme Sistemi

#	Ağırlık	Çalışma Türü	Çalışma Adı
1	%40	Ara Sınav	Ara Sınav
2	%60	Son Sınav	Son Sınav

Dersin Öğrenim Çıktıları ve Program Yeterlilikleri ile İlişkileri

#	Öğrenim Çıktıları	Program Çıktıları	Ölçme ve Değerlendirme
1	Marka kavramını, markalaşmanın geçmişten günümüze geçirdiği evreleri ve günümüzde markalaşmanın anlam ve önemini kavramak	7,8	1
2	Günümüzde uygulanan markalama stratejilerini ve markalama kurallarını kavramak	7,8,10	1
3	Marka ismi seçimi, farkındalık yaratma ve marka bağlılığı oluşum şekillerini kavramak	7,8,10	1,2
4	Marka imajı oluşturma, konumlandırma ve bütünlük pazarlama karmasının marka oluşturmadaki işlevini kavramak	7,8,10	2
5	Marka tescili ve hukuksal koruma ile ilgili gerekli bilgileri edinme	7,8,10	2

Not: Ölçme ve Değerlendirme sütununda belirtilen sayılar, bir üstte bulunan Ölçme ve Değerlendirme Sistemi başlıklı tabloda belirtilen çalışmaları işaret etmektedir.

İş Yükü Detayları

#	Etkinlik	Adet	Süre (Saat)	İş Yükü
1	Ders Süresi	14	2	28
2	Sınıf Dışı Ders Süresi (Ön çalışma, pekiştirme)	14	2	28
3	Sunum ve Seminer Hazırlama	0	0	0
4	İnternette tarama, kütüphane ve arşiv çalışması	0	0	0
5	Belge/Bilgi listeleri oluşturma	0	0	0
6	Atölye	0	0	0
7	Ara Sınav için Hazırlık	1	1	1
8	Ara Sınav	1	1	1
9	Kısa Sınav	0	0	0
10	Ödev	0	0	0
11	Ara Proje	0	0	0
12	Ara Uygulama	0	0	0
13	Son Proje	0	0	0
14	Son Uygulama	0	0	0
15	Son Sınav için Hazırlık	1	1	1
16	Son Sınav	1	1	1
				60

