

Ankara Üniversitesi

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Açık Ders Malzemeleri

EBH225 Müşteri İlişkileri Yönetimi Dersi Çalışma Planı (Çalışma Takvimi)

Haftalar	Haftalık Konu Başlıkları
1. Hafta	Müşteri İlişkileri Yönetimi Nedir?
2. Hafta	Müşteri Beklentileri
3. ve 4. Hafta	Müşteri tatmini
5. Hafta	Şikayet Yönetimi
6. Hafta	Öfke
7. Hafta	Müşteri İlişkilerinde İletişimin Rolü
8. Hafta	Müşteri ve Kurumsal İletişim
9. Hafta	Müşteri Hizmetleri
10. Hafta	Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Teknoloji
11. Hafta	E-CRM
12. Hafta	KOBİ- MİY