

Ankara Üniversitesi
Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı
Açık Ders Malzemeleri

Ders izlençe Formu

Dersin Kodu ve İsmi	EBH225 Müşteri İlişkileri Yönetimi
Dersin Sorumlusu	Öğr. Gör. Zeynep Tuğçe GÖK GÜRİSOY
Dersin Düzeyi	Ön lisans
Dersin Kredisi	2 Ulusal
Dersin Türü	Seçmeli
Dersin İçeriği	Müşteri Hizmetlerini Tanıtma: Müşteri hizmetleri kavramı ve özellikleri, Satış ve Pazarlamada Toplam Kalite Yönetimi, Müşteri için Değer Yaratma, Müşterilerle İletişim, Müşteri Hizmetleri; Müşteri odaklı kültür oluşturma
Dersin Amacı	Yüksekökol öğrencilerimize bu ders ile öğrencilere müşteri hizmetlerini tanıtarak; müşteri kazanma ve tutma ve müşteri ilişkilerinin ölçülmesi gibi konularda bilgi sahibi yapmak.
Dersin Süresi	2 saat / haftada
Eğitim Dili	Türkçe
Ön Koşul	Yok
Önerilen Kaynaklar	Müşteri İlişkileri Yönetimi, Doç. Mehmet Baş, Doç. Metehan Tolon, Doç. Dr. Cemalettin Aktepe, Detay Yayıncılık, 2015 Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Prof. Dr. Yavuz Odabaşı, Sistem Yayıncılık, 2013. Özilhan, D. (2010), "Müşteri İlişkileri Yönetimi (MİY) Uygulamalarının İşletme Performansına Etkileri", Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elektronik Dergisi. No:1. ss:18-30 Alabay, M. N. (2008). CRM: Rekabet Stratejisi Olarak Müşteri İlişkileri Yönetimi, İlkeYayınevi: Ankara.
Dersin Kredisi (AKTS)	2 AKTS
Laboratuvar	Yok