|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ | | | | | | TEK 408 | |
| 2+0 (2 AKTS) | | | 4. yıl/ 2. yarıyıl - Genel | Lisans | | Sosyal Seçmeli | |
| 2 saat / hafta | | | Ders verme: 2 saat/ hafta | | | Türkçe | |
| Öğretim Üyeleri: Prof. Dr. Turan ATILGAN ([turan.atilgan@ege.edu.tr](mailto:turan.atilgan@ege.edu.tr)) | | | | | | | |
| DERSİN ( KATALOG ) İÇERİĞİ: Müşteri ilişkileri yönetiminin önemi, gelişimi ve pazarlama ile ilişkisi, tekstil ve hazır giyim sektöründe müşteriyi kazanma ve elde tutma yolları, müşteri ile iletişim kurma yöntemleri, tekstil ve hazır giyim sektöründe müşteri tatmininin önemi, satış ve satış süreci aşamaları, müşteri temsilcilerinin taşıması gereken özellikler, müşteri şikayetlerini değerlendirme yöntemleri, müşteri ilişkilerinin ölçülmesi | | | | | | | |
| ÖNKOŞUL: Yok | | | | | | | |
| * Altıntaş M.H., 2006, Müşteri Sermayesi Yönetimi, Alfa Akademi Basım Yayım Dağıtım * Barutçugil İ., 2009, Müşteri İlişkileri ve Satış Yönetimi, Kariyer Yayıncılık * Brown A., 1995, Müşteri Hizmetleri Yönetimi, MEB Yayınları * Odabaşı Y., 2006, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık * Akın Acuner Ş., 2001, Müşteri Memnuniyeti ve Ölçümü, MPM Yayınları No:655 | | | | | | | |
| DERSİN AMACI VE HEDEFİ:  * Müşteri ilişkileri yönetimine ilişkin temel kavramları açıklamak * Müşteri ilişkileri yönetimi ile pazarlama arasındaki ilişkiler hakkında bilgi vermek * Müşteriyi kazanma ve elde tutma yöntemleri hakkında bilgi vermek * Müşteri temsilcilerinin taşıması gereken özellikler hakkında bilgi vermek * Satış yönetimi hakkında bilgi vermek * Tekstil ve hazır giyim sektöründe müşteri tatmininin önemi hakkında bilgi vermek * Satış süreci ve aşamaları hakkında bilgi vermek | | | | | | | |
| DERS PROGRAMI: | | | | | | | |
| **HAFTA** | | **DERS** | | | **UYGULAMA** | | |
| **1** | | Müşteri ilişkileri yönetiminin gelişimi, önemi ve pazarlama ile ilişkisi | | |  | | |
| **2** | | Müşteri tatmini, müşteri sadakati ve ilişkisel pazarlamanın gelişimi | | |  | | |
| **3** | | Müşteri ilişkilerinin yeni boyutları | | |  | | |
| **4** | | Müşterilerle iletişim kurmanın yöntemleri | | |  | | |
| **5** | | Müşteriyi kazanma ve elde tutma | | |  | | |
| **6** | | Müşteri ilişkileri yönetiminde müşteri temsilcilerinin yeri, rolü, seçimi ve yetiştirilmesi | | |  | | |
| **7** | | Müşteri ilişkilerinin ölçülmesi | | |  | | |
| **8** | | Ara sınav | | |  | | |
| **9** | | Müşteri odaklı kültürel değişim ve etkileri | | |  | | |
| **10** | | Satış yönetimi | | |  | | |
| **11** | | Marka yönetiminin müşteri ilişkileri yönetimindeki yeri ve önemi | | |  | | |
| **12** | | Satış elemanlarının seçimi, eğitimi, yönetimi ve performans değerlendirmesi | | |  | | |
| **13** | | Müşteri şikayetlerinin değerlendirilmesi yöntemleri | | |  | | |
| **14** | | Satış süreci ve aşamaları | | |  | | |
| HAFTALIK DERS SAATİ/HER DERS SAATİNİN SÜRESİ: 2 saat/hafta - 90 dakikalık blok ders | | | | | | | |
| DERSİN MESLEK EĞİTİMİNİ SAĞLAMAYA YÖNELİK KATKISI:Öğrencilere müşteri ilişkileri yönetiminin ve müşteri temsilciliğinin kapsamı ve nitelikleri hakkında bilgiler vermek  * Pazarlama faaliyetleri içerisinde müşteri temsilciliğinin yerini ve önemini ortaya koymak * Müşteri ilişkileri yönetiminin işletmenin performansı ve rekabet gücü üzerindeki etkisini belirlemek * Müşteri ilişkileri yöneticisi ve temsilcisi olmayı sağlayan unsurları ortaya koymak * Tekstil mühendisliği öğrencilerinin, tekstil ve hazır giyim sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi, müşteri temsilciliği, satış gücü yönetimi, marka ve müşteri iletişimi hakkındaki bilgilerini arttırmak | | | | | | | |
| DERSİN DEĞERLENDİRİLMESİ: Bir yarıyılda bir yazılı ara sınav, bir yarıyıl sonu sınavı yapılmakta ve öğrencilerin bir ödev hazırlaması istenmektedir. Yıl içi başarı notu ödev (%50) ve yazılı ara sınav notlarından (%50), yılsonu başarı notu ise yıl içi başarı notu (%50) ve yazılı yarıyıl sonu notlarından (%50) hesaplanmaktadır. Doğrudan değerlendirme sistemi kullanılmaktadır. | | | | | | | |
| DERSİN TEKSTİL MÜHENDİSLİĞİ PROGRAM ÇIKTILARIYLA İLİŞKİSİ : | | | | | | | |
| 1 | Matematik, fen bilimleri ve tekstil ile ilgili mühendislik konularında yeterli bilgi birikimi; bu alanlardaki teorik ve pratik bilgileri tekstil mühendisliği problemlerini çözmek için uygulayabilme becerisi. | | | | | |  |
| **2** | Tekstil mühendisliği problemlerinin çözümü için deney tasarlama, deney yapma, veri toplama, sonuçları analiz etme ve yorumlama becerisi. | | | | | |  |
| **3** | Karmaşık bir sistemi, süreci, cihazı veya ürünü gerçekçi koşullar altında belirli gereksinimleri karşılamak üzere tasarlama ve bu amaçla modern tasarım yöntemlerini uygulama becerisi (Gerçekçi koşullar: Ekonomi, çevre sorunları, sürdürülebilirlik, üretilebilirlik, etik, sağlık, güvenlik, sosyal ve politik sorunlar vb. ) | | | | | |  |
| **4** | Disiplin içi ve çok disiplinli takımlarda etkin biçimde çalışabilme becerisi. | | | | | |  |
| **5** | Tekstil mühendisliği problemlerini belirleme, formüle etme ve çözebilme; bu amaçla uygun analiz ve modelleme yöntemlerini uygulama becerisi. | | | | | |  |
| **6** | Mesleki ve etik sorumluluk bilincinin verilmesi, mühendislik çözümlerinin güvenlik ve hukuksal açıdan değerlendirilmesi. | | | | | | X |
| **7** | Sözlü ve yazılı etkin iletişim kurma becerisi. | | | | | | X |
| **8** | Tekstil mühendisliği uygulamalarının evrensel ve toplumsal boyutlarda, sağlık, çevre, enerji tasarrufu, kalite ve verimlilik üzerindeki etkileri ile çağın sorunları hakkında bilgi sahibi olma. | | | | | |  |
| **9** | Yaşam boyu öğrenmenin gerekliliği ve kendini sürekli yenileme bilinci | | | | | | X |
| **10** | Proje, risk ve değişiklik yönetimi ile girişimcilik, yenilikçilik ve sürdürülebilir kalkınma konularının tekstilin farklı alanlarına uygulanabilirliği hakkında bilgi sahibi olma. | | | | | |  |
| **11** | Tekstil mühendisliği uygulamaları için gerekli olan modern teknik ve araçları geliştirme, seçme ve kullanma becerisi | | | | | |  |
| **12** | Bireysel çalışma becerisi. | | | | | | X |
| **13** | Bilim ve teknolojideki gelişmeleri izleme ve bilişim teknolojilerini etkin bir şekilde kullanma becerisi. | | | | | |  |
| HAZIRLAYAN: Prof. Dr. Turan ATILGAN TARİH: 01.10.2019 | | | | | | | |