

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ DERSİ ÖDEVİ BİLGİLENDİRME

Değerli arkadaşlar, Müşteri İlişkileri Yönetimi dersinin değerlendirilmesi için üç ayrı kriter bulunmaktadır. Bu kriterler ve ağırlıkları şu şekildedir:

Vize sınavının % 30'u, final sınavının % 50'si, ödev notunuzun % 20'si.

Müşteri ilişkileri yönetimi dersi için sizlerden hazırlamanızı istediğim ödev “ dersimizle ilgili bir makale okuyup analiz etmeniz”.

Dokümanın sonunda sizlere kolaylık olsun diye ders kapsamına giren konu başlıkları sunulmuştur, bu konu başlıklarından herhangi birini seçebilirsiniz. Bu başlıklar haricinde dersle ilgili olmak kaydı ile diğer makaleler de kabul edilecektir.

Sizlerden yapmanızı istediğim, bir konu belirledikten sonra bu konu başlığı ile ilgili bilimsel bir makale bulmanız ve bu makaleyi okuduktan sonra 1 sayfayı aşmayacak şekilde bir analiz yazısı yazmanız.

Değerli öğrenciler, internetten bu konu başlıkları ile veya dersle ilgili **bilimsel bir makale olmak kaydı ile istediğiniz makaleyi seçip analiz edebilirsiniz.** Sadece seçtiğiniz makalenin başka bir öğrenci tarafından da seçilmemesine dikkat ediniz. **Bunun için sınıfınızdaki görevli arkadaşınıza makalenizi belirlediğinizde giderek isminizi, makalenizin başlığını ve makalenin yazar veya yazarlarını yazdırmayı unutmayınız.**

Bilimsel bir makale özelliği taşımayan metinler kabul edilmeyecektir.

Kaynakçası olmayan ve yazarı belli olmayan metinler makale kapsamında değerlendirilmeyeceği için kabul edilmeyecektir.

Konularla ilgili bilimsel makale bulmak için Google arama motorunun **Scholar Google (Google Akademik)** arama motorunu kullanabilirsiniz.

Google'ın bilimsel makale taramak için kullanabileceğiniz arama motoru scholar google'a aşağıdaki adresi kullanarak ulaşabilirsiniz.

<https://scholar.google.com.tr/>

Makalenizi okuduktan sonra aşağıdaki soruların cevabını içeren bir analiz yazmanızı beklemekteyim:

- 1) **Makalenin konusu nedir?**
- 2) **Makalenin kavramsal çerçevesi nedir? Makalenin iddiasını (varsayımlarını) desteklemek için hangi kavram, kuram ve teorilere başvurulmuş.**
- 3) **Makalede ulaşılan bulgular nelerdir?**
- 4) **Bu makale sizce hangi bilimsel katkı sağlamıştır?**

BİÇİMSEL ÖZELLİKLER:

Yukarıdaki soruların cevaplarını **1 sayfayı geçmeyecek** şekilde, **Word** Programında, **Times New Roman** yazı karakteri ile **iki yana yaslı** ve **1,5 satır aralığı** olacak şekilde yazınız.

Ödevinizi seçmiş olduğunuz makalenin pdf veya word halindeki orijinali ve 1 sayfalık makale analizinin bulunduğu dokümanla birlikte CD ortamına yazdırılmış halde teslim etmeniz beklenmektedir.

CD'lerinizi teslim etmeden mutlaka başka bir bilgisayarda kontrol ediniz.

MAKALENİZ İÇİN ARAMA YAPABİLECEĞİNİZ KONU BAŞLIKLARI

Müşteri İlişkileri Yönetimi Tanımı, Kapsamı, Önemi

Müşterilerle İletişim ve Boyutları

Müşterilerle Sözlü İletişim

Müşterilerle Sözsüz İletişim

Müşterilerle Yazılı İletişim

Hizmetlerde Müşteri Bağlılığı ve Kalite

Müşteri İlişkilerinde Stratejik Yaklaşım

Müşteri İlişkilerinin Planlanması ve Uygulama Süreci

Örgüt Kültürü ve Müşteri İlişkileri

Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları

Müşteri İlişkilerinde Karşılaşılan Sorunlar ve Çözümleri

Müşteri İlişkileri Kavramı

Müşteri Hizmeti ve Hizmet Kalitesi

Müşteri Tatmini, Sadakati, Elde Tutma

Müşteri Şikayet Yönetimi

Müşteri İlişkilerinin Ölçülmesi

Halkla İlişkiler

İletişim ve Müşteri İlişkileri***

Ödevinizde başarılar dilerim.

Öğr. Gör. Ömer Faruk ÖZGÜR

İlan Tarihi: 13.02.2017