

DERS BİLGİ FORMU

DERSİN ADI	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ DERSİ			
DERSİN SINIFI	11. Sınıf			
DERSİN SÜRESİ	Haftalık 2 Ders Saati			
DERSİN AMACI	Bu derste öğrenciye; müşteri özellikleri ve müşteri memnuniyeti ile ilgili bilgi ve becerilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.			
DERSİN ÖĞRENME KAZANIMLARI	<ol style="list-style-type: none">Müşteri Özelliklerini bilerek etkili iletişim kurar.Müşteri Memnuniyeti için meslek ahlakı, ahilik ilkeleri, millî, manevi ve insani tüm değerlere uygun davranışlar sergiler.			
EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAM VE DONANIMI	Ortam: Derslik, Güzellik Hizmetleri Atölyesi Donanım: Etkileşimli tahta/projeksiyon, bilgisayar, yazıcı/tarayıcı,			
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Bu derste; öğrenci performansı belirlemeye yönelik çalışmalar değerlendirilirken portfolyo, gözlem formu, derecelendirme ölçeği ve dereceli puanlama anahtarı gibi ölçme araçlarından uygun olanlar seçilerek kullanılabilir. Bunun yanında öz değerlendirme ve akran değerlendirme formları kullanılarak öğrencilerin, öğretimin süreç boyutuna katılmaları sağlanabilir.			
KAZANIM SAYISI VE SÜRE TABLOSU	ÖĞRENME BİRİMİ	KAZANIM SAYISI	DERS SAATİ	ORAN (%)
	Müşteri Özellikleri	2	34	47
	Müşteri Memnuniyeti	4	38	53
TOPLAM		6	72	100

ÖĞRENME BİRİMİ	KONULAR	ÖĞRENME BİRİMİ KAZANIMLARI ve KAZANIM AÇIKLAMALARI
1.Müşteri Özellikleri	1.Müşteri davranışları 2.Müşteri talepleri	1.Müşteri davranışlarını açıklar. <ul style="list-style-type: none"> Müşterinin demografik yapısı açıklanır. Müşterilerle görüşme yöntemleri sıralanır. Müşteri profili açıklanır. Tüketici davranışına ait özellikler sıralanır. Tüketici davranışının farklı roller ile ilgileri sıralanır. 2.Müşteri taleplerini tespit eder. <ul style="list-style-type: none"> Müşterinin farklı yönleri sıralanır İnsan ilişkileri açıklanır. Müşteri memnuniyetine katkı yapan faktörler sıralanır. Müşteri ihtiyaç ve beklentileri sıralanır. Müşteri değeri yaratılması açıklanır.
2.Müşteri Memnuniyeti	1.Müşteri ile etkin iletişim 2.Müşteriyi teşvik etmede kullanılan yöntemler 3.Müşterilerin satın alma davranışları 4.Hizmet sonrası müşteri memnuniyeti	1.Müşteri ile etkin iletişim kurar. <ul style="list-style-type: none"> Müşterilerle görüşme yöntemleri açıklanır. Müşterilerle farklı yönleri açıklanır. 2.Müşteriyi teşvik etmede kullanılan yöntemleri açıklar. <ul style="list-style-type: none"> Müşteriyi teşvik etmede kullanılan yöntemler sıralanır. Müşteriyi kazanmak için kullanılan yöntemler sıralanır. 3.Müşterilerin satın alma davranışlarını geliştirir. <ul style="list-style-type: none"> Müşteri ihtiyaçlarının özellikleri sıralanır. Satış süreci yönetimi açıklanır. 4.Hizmet sonrası müşteri memnuniyeti sağlar. <ul style="list-style-type: none"> Yeni müşteri kazanımı açıklanır. Müşteri tutmanın yaraları açıklanır. Müşteri tutmanın modelleri sıralanır.
UYGULAMA FAALİYETLERİ/TEMRİNLER		
Uygulama faaliyeti/temrinler; ders kazanımına uygun olarak okulun fiziki kapasitesi ve donatımı, öğrenci sayısı göz önünde bulundurularak en fazla uygulama faaliyeti/temrini yaptıracak şekilde meslek alan zümre öğretmenler kurulu tarafından seçilir. Meslek alan zümre öğretmenleri tarafından aşağıda yer alan temrinlerden farklı temrinlerin uygulanmasına karar verilebilir.		
Müşteri Özellikleri	1.Müşteri davranışları ile ilgili sunum hazırlama 2.Müşteri talepleriyle ilgili sunum hazırlama	
Müşteri Memnuniyeti	1.Müşteri görüşme yöntemleri ile ilgili örnek görüşme yapma 2.Müşteriyi teşvik etmede kullanılan yöntemlerle ilgili örnek ürün hazırlama 3.Müşterilerin satın alma davranışlarını etkileyen faktörlerle ilgili sunum hazırlama 4.Hizmet sonrası müşteri memnuniyeti ile ilgili örnek ürün hazırlama	
DERSİN UYGULANMASINA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR		
<ul style="list-style-type: none"> Bu dersin işleniş sırasında öğrenme kazanımlarının gerçekleştirilmesi için afiş, video/cd ile öğretim desteklenmelidir. Öğrencilerin konular ve değerlerle ilgili araştırma yapmalarına, kaynak taramasına ve sunum hazırlamalarına olanak sağlanmalıdır. Anlatım görsel öğelerle desteklenmelidir. 		

- Bu dersin işlenişi sırasında kendine saygı, müşteriye saygı ve müşteri memnuniyeti ile ilgili davranışları ön plana çıkararak etkinliklere yer verilmelidir.
- Öğrencinin mesleği ile ilişkilendirecek örneklere yer verilmelidir.