DERS BİLGİ FORMU

<table>
<tr><td>DERSİN ADI</td><td colspan="4">Müşteri Temsilciliği</td></tr>
<tr><td>DERSİN SINIFI</td><td colspan="4">11-12 Sınıf Seçmeli Ders</td></tr>
<tr><td>DERSİN SÜRESİ</td><td colspan="4">Haftalık 3 Ders Saati</td></tr>
<tr><td>DERSİN AMACI</td><td colspan="4">Bu derste öğrenciye; müşteri ile etkili iletişim kurarak müşteriyi kazanma, elde etme ve müşteri memnuniyetini sağlama ile ilgili bilgi ve becerilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.</td></tr>
<tr><td>DERSİN ÖĞRENME KAZANIMLARI</td><td colspan="4">1. Müşteri temsilcisinin tanımı, görevleri ve önemini açıklar.
2. Müşteri ipine uygun iletişim araçlarını ve uygun mesajları kullanarak müşteriyi kazanma yollarını belirler.
3. Müşteri memnuniyetini sağlayacak içerik hazırlar.</td></tr>
<tr><td>EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAM VE DONANIMI</td><td colspan="4">Ortam: Müşteri İlişkileri Atölyesi
Donanım: Etkileşimli tahta/projeksiyon, bilgisayar, yazıcı/tarayıcı, tablet, fotoğraf makinesi, video kamera, halkla ilişkiler standart donanımları, fotoğraf perdesi, stüdyo ışıkları</td></tr>
<tr><td>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</td><td colspan="4">Bu derste; öğrenci performansı belirlemeye yönelik çalışmalar değerlendirilirken 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.</td></tr>
<tr><td rowspan="4">KAZANIM SAYISI VE SÜRE TABLOSU</td><td>ÖĞRENME BİRİMİ</td><td>KAZANIM SAYISI</td><td>DERS SAATİ</td><td>ORAN (%)</td></tr>
<tr><td>Müşteri Temsilcisinin Görevleri</td><td>4</td><td>36</td><td>33,33</td></tr>
<tr><td>Müşteri İlişkileri</td><td>4</td><td>36</td><td>33,34</td></tr>
<tr><td>Müşteri Memnuniyeti</td><td>5</td><td>36</td><td>33,33</td></tr>
<tr><td colspan="2">TOPLAM</td><td>13</td><td>108</td><td>100</td></tr>
</table>

ÖĞRENME BİRİMİ	KONULAR	ÖĞRENME BİRİMİ KAZANIMLARI VE KAZANIM AÇIKLAMALARI
Müşteri Temsilcisinin Görevleri	**1.** Müşteri temsilciliği yönetimi **2.** Müşteri temsilciliğinin kurum için önemi **3.** Halkla ilişkilerde müşteri temsilciliğinin önemi **4.** Müşteri temsilcisinin olumsuz davranışlarının kuruma etkisi	**1.Müşteri temsilciliği yönetimini ve sürecine ilişkin yapılan işlemleri açıklar.** • Müşteri temsilciliği yönetimi kavramı açıklanır. • Müşteri temsilciliği yönetiminin amaçları, unsurları ve fonksiyonları açıklanır. • Müşteri temsilciliği yönetim süreci açıklanır. **2. Müşteri temsilciliğinin kurum için önemini açıklar.** • Kurumların müşteri temsilciliğine yönelme nedenleri açıklanır. • Müşteri temsilciliğinin kurumlara sağladığı faydalar açıklanır. • Kurumlar için elektronik müşteri temsilciliğinin önemi açıklanır. **3. Müşteri temsilciliğinin halkla ilişkiler faaliyetleri açısından önemini açıklar.** • Müşteri temsilciliğinin halkla ilişkiler faaliyetleri için neden önemli olduğu açıklanır. • Halkla ilişkilerde müşteri temsilciliği yöntemlerinin nasıl kullanıldığı açıklanır. **4. Müşteri temsilcisinin olumsuz davranışlarının kurum itibarına olacak olumsuz etkiyi açıklar.** • Müşteri temsilcisinin görev ve sorumluluk ihmalinin kurum itibarına olumsuz etkileri açıklanır. • Müşteri temsilcisinin iletişim hatalarının kurum itibarına olumsuz etkileri açıklanır. • Müşteri temsilcisinin uygulamada yaptığı yanlışların kurum itibarına olumsuz etkileri açıklanır.
Müşteri İlişkileri	**1.** Müşteri iletişim araçları **2.** Kurum müşterisinin özellikleri **3.** Müşteriyi ikna etme **4.** Müşteri memnuniyetini sağlayacak koşullar	**1. Müşteriye en uygun iletişim araçları ve araçların kullanım yoğunluğu hakkında rapor hazırlar.** • Müşteriye en uygun iletişim araçları sıralanır. • Müşteri kitlesine uygun iletişim araçlarının kulanım yoğunluğu hakkında bilgi verilir. • Müşteriye en uygun iletişim araçlarının kullanım yoğunluğu hakkında rapor hazırlanır. **2. Kurum müşterisinin özelliklerini belirler.** • Kurum müşterisinin özellikleri belirlenirken kullanılabilecek kategoriler açıklanır. • Farklı kategorilere göre kurum müşterisinin genel özellikleri sıralanır. **3. Müşteriyi ikna edecek mesajları seçer.** • Müşteriyi ikna etme faaliyetleri sıralanır. • Müşteriyi ikna edebilecek mesajlar açıklanır. • Farklı mesajlar arasından müşteriyi ikna edebilecek mesajlar seçilir. **4. Müşterinin ürün/hizmetten memnun kalmasını sağlayacak koşulları hazırlar.** • Müşterinin ürün veya hizmetten memnun kalmasını sağlayacak koşulları sıralanır. • Müşterilerin ürün veya hizmetten memnun kalmasını

		sağlayacak koşulları sağlamak için hazırlık yapılır.
Müşteri Memnuniyeti	1. Hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti 2. Müşteri memnuniyetinin sağlayıcıları 3. Hizmet kalitesinin ölçütleri 4. Müşteride marka sadakati 5. Müşterinin sorun ve şikâyetini çözme	**1. Hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetini açıklar.** • Hizmet kalitesi kavramı açıklanır. • Müşteri memnuniyeti kavramı açıklanır. • Hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti arasındaki farklar sıralanır. **2. Müşteri memnuniyetinin sağlayıcılarını açıklar.** • Müşteri memnuniyetinin sağlayıcıları sıralanır. • Müşteri memnuniyetini etkileyen faktörler açıklanır. **3. Sunulan hizmetin kalite ölçütlerini açıklar.** • Sunulan hizmetin kalite ölçütleri sıralanır. • Hizmet kalitesini ölçme yaklaşımları açıklanır. **4. Müşteride marka sadakati kavramını açıklar.** • Marka sadakati kavramı açıklanır. • Müşteri sadakati kavramı açıklanır • Müşteride marka sadakatinin önemini açıklanır. • Marka sadakat yaklaşımları açıklanır. • Müşteri sadakat düzeyleri açıklanır • Müşteri sadakat programları açıklanır. **5. Müşteriden gelen şikâyetlerin ve sorunların çözümünü açıklar.** • Müşteri temsilciliğinin müşteri ilişkilerinde karşılaşılabileceği sorunlar sıralanır. • Müşteri şikâyetleri açıklanır. • Müşterinin sorun ve şikâyetlerine yönelik çözümler açıklanır.

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 Temsilcisinin Görevleri	**1.** Müşteri temsilciliği yönetim sürecinin aşamalarını, örnek bir işletme üzerinde kurgulayıp rapor haline getirir. **2.** Müşteri temsilciliğinin kurum için önemini örnek bir işletme üzerinde anlatan sunum hazırlar. **3.** Halkla ilişkiler faaliyetlerinde müşteri temsilciliği yönetimi anlayışının etkilerini ortaya koyan sunu dosyası hazırlar. **4.** Müşteri temsilcisinin olumsuz davranışlarını ortaya koyan pano çalışması hazırlar.
Müşteri İlişkileri	**1.** Kişisel bir e-posta hesabı oluşturarak e-posta yazar ve yanıtlar. **2.** Hedef kitlenin iletişim araçlarını kullanma yoğunluğu hakkında rapor hazırlar. **3.** İşletmelerin karşılaştığı müşterilerin genel özellikleri hakkında araştırma yapar. **4.** Müşteriyi ikna edecek mesajları seçer **5.** Bir işletmenin müşterilerin ürün veya hizmetten memnun kalmasını sağlayacak koşulları hazırlar.
Müşteri Memnuniyeti	**1.** Müşteri memnuniyetini sağlayan adımları açıklayan bir broşür tasarımı hazırlar. **2.** **B**arınma hizmeti sunan bir işletmenin kullandığı hizmet kalitesinin ölçütlerine yönelik yetkili kişi ile röportaj düzenler. **3.** Hizmet kalitesini ölçme yaklaşımlarını hakkında bilgi veren üç tane makaleyi analiz ederek arkadaşları ile paylaşır. **4.** Müşteride markaya sadakati kavramını uygulama yaparak açıklar.

	5. Müşteri ilişkilerinde karşılaşılan sorunların çözüm yöntemlerini açıklayacağı bir uygulama çalışması yapar.

DERSİN UYGULANMASINA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

- Bilgisayarlar kullanırken güç kablolarına dikkat ediniz.
- Hazırlanan raporların atölye ortamında sunmasına fırsat verilerek iletişim becerilerinin gelişmesi sağlanmalıdır.
- Örnek çalışmalardan sonra bireye öncelikle grup halinde bir çalışma yaptırılır daha sonra bireysel çalışmalar yaptırılması çalışmaların verimli olması açısından önemlidir.
- Bu becerilerin kazanılabilmesi için halkla ilişkiler alanı standart donanımları ve yapılacak uygulama faaliyetine ait araç, gereç, donanım ve koşullar sağlanmalıdır.
- Sınıf veya atölye ortamında uygulama faaliyetine ait bilgiler öğrencilere uygulama öncesi anlatılmalı.
- Daha önce yapılmış sosyal medya reklamları incelenerek hedef kitle ile ilgili bilgi ve haberleri inceletebilirsiniz.
- Halkla ilişkiler şirketlerine sektör gezisi yaparak satış sürecini yerinde inceleyebilirsiniz.
- Öğrenme kazanımlarının öğrenciye tam olarak kazandırılması amacıyla birden fazla uygulama faaliyeti yaptırılmalıdır.
- Bu etkinliklerde düz anlatım, soru cevap örnek olay incelemesi problem çözme vb. yöntem ve teknikler kullanılabilir.
- Bu derste, verilen görevi yapma “Doğruluk” değer, tutum ve davranışları ön plana çıkaran etkinliklere yer verilmelidir.