MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ İSTEĞE BAĞLI ÖDEV İÇERİĞİ

Ödev Konusu

Bir İşletmenin Dijital Müşteri İlişkileri Uygulamalarının İncelenmesi ve Değerlendirilmesi

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ İSTEĞE BAĞLI ÖDEV İÇERİĞİ

Gerçek bir işletmenin kamuya açık dijital müşteri iletişimi, müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi uygulamalarını dersin kavramlarıyla ilişkilendirerek değerlendirecektir.

Ödev bireysel ve isteğe bağlıdır; yalnızca kamuya açık veriler kullanılacaktır.

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ İSTEĞE BAĞLI ÖDEV İÇERİĞİ

Seçilecek işletme, kafe, restoran, otel, perakende mağazası, banka, sigorta, e-ticaret, kargo, ulaşım, telekomünikasyon vb. hizmet işletmesi olabilir.

Seçilecek işletme hakkında yeterli kamuya açık yorum ve kurumsal bilgi bulunmalıdır.

En az üç farklı dijital kaynak türü kullanılacaktır: (i) işletmenin resmî web sitesi veya uygulaması, (ii) sosyal medya hesapları, (iii) Google Haritalar, Şikayetvar veya benzeri kamuya açık müşteri değerlendirme platformları.

Kullanılan sayfaların bağlantısı ve erişim tarihi yazılacaktır.

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ İSTEĞE BAĞLI ÖDEV İÇERİĞİ

Hazırlanacak raporun zorunlu bölümleri

A) İşletmenin tanıtımı ve kullanılan müşteri iletişim kanalları

İşletmenin adı, sektörü, ürün/hizmetleri ve hedef müşteri kitlesi.
Kullanılan müşteri iletişim kanalları

B) Müşteri iletişim kanallarının incelenmesi

İletişim kanallarının erişilebilirliği; başvuru ve şikâyet yolları; sosyal medya iletişimi; kullanılan dilin açıklığı, saygısı ve profesyonelliği vb. değerlendirmeler

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ İSTEĞE BAĞLI ÖDEV İÇERİĞİ

Hazırlanacak raporun zorunlu bölümleri

C) Müşteri yorumlarının analizi

En az 10 kamuya açık yorum incelenecek, yorumların 5'i olumlu ve 5'i olumsuz olacak ve her yorum; kaynak/tarih, kategori (konu), olumlu-olumsuz sınıflaması yapılarak, işletmenin cevabı ile birlikte tabloda gösterilecektir.

İstenen dağılım bulunamazsa gerekçesi açıklanacaktır.

D) Yorumların değerlendirilmesi

Müşteri memnuniyeti, sadakati, hizmet kalitesi, empati, şikâyet yönetimi, güven, dijital müşteri ilişkileri ve müşteri deneyimi kavramlarından en az üçü, işletmeden elde edilen örneklerle ilişkilendirilecektir.

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ İSTEĞE BAĞLI ÖDEV İÇERİĞİ

Hazırlanacak raporun zorunlu bölümleri

E) Kavramların ilişkilendirilmesi

En az üç güçlü ve üç geliştirilmesi gereken yön belirlenecek; her biri örnek veya kaynakla desteklenecektir.

F) Güçlü ve geliştirilmesi gereken yönler

En az beş uygulanabilir öneri sunulacak. Her öneride hedeflenen sorun, önerilen eylem ve beklenen müşteri faydası açıklanacaktır.

G) İyileştirme önerileri

İşletmenin belirlenen sorunlarına çözüm önerileri sunulacaktır.

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ İSTEĞE BAĞLI ÖDEV İÇERİĞİ

Hazırlanacak raporun zorunlu bölümleri

H) Genel değerlendirme

İşletmenin müşteri ilişkileri performansı yukarıdaki veriler kullanılarak değerlendirilecektir.

GÖNDERİLECEK DOSYA İÇERİĞİ

Ödev puanı alabilmeniz için ödevinizi sunmanız gerekmektedir. Sunulmayan çalışmalara ödev puanı verilmeyecektir.

Yapacağınız ödev için final sınav notunuza ödevinizin durumuna göre 10-20 puan eklenecektir.

Ödevinizin pdf ve ppt (pptx) dosyalarını final sınavından önce belirtilecek adese yüklemeniz gerekmektedir. Ödev dosyalarınızı aşağıdaki gibi isimlendiriniz.

kisaisim-bolum-musteri-iliskileri-iletisim.pdf

kisaisim-bolum-musteri-iliskileri-iletisim.ppt (pptx)

Örnek isim : tbenli-gib-musteri-iliskileri-iletisim.pdf

tbenli-gib-musteri-iliskileri-iletisim.ppt (pptx)

tbenli@yahoo.com (ödev göndermeyiniz)

www.tbenli.com

+90 532 650 22 33

✓ nsosyal.com/sayinhocam

teşekkürler…☺

iyi çalışmalar…