Adı Soyadı: Sınıfı: No:

1. **Müşteri yönetimi kavramını tanımlayınız. (10 Puan)**

Müşterinin bir işletmeyle yaşadığı deneyime dayanan tutum ve duygu.

1. **Müşteri memnuniyetini etkileyen faktörler nelerdir? (20 Puan)**

* Müşteri ihtiyaç ve beklentileri
* Algılanan kalite
* Algılanan değer
* Müşteri bağlılığı
* Müşteri şikayet yönetimi

1. **Müşteri tiplerini sınıflandırırken dikkat edilen genel özellikler nelerdir? (20 Puan)**

* Satın alma biçimleri
* İhtiyaçları
* Kişisel bilgileri
* Davranışları

1. **Müşterinin beklentilerine iki (2) örnek veriniz. (10 Puan)**

* İşletmeye güven duyması
* İşletmenin müşteriye samimi olması

1. **Müşteri talebi nedir açıklayınız. (10 Puan)**

Bir ürün veya hizmetin müşteri tarafından alınma isteğidir.

1. **Müşteri ilişkileri yönetimi uygulamalarının amacı nedir? (10 Puan)**

Müşterilerin yararlanabileceği çözümler bulmak.

1. **Algılanan değer kaça ayrılır? Yazınız. (20 Puan)**

* Sosyal değer
* Duygusal değer
* Fiyat değeri
* Kalite değeri

Başarılar dilerim.