

**ARALIK 2016 TARİH BASKILI
MARKA İLETİŞİMİ TASARIMI VE
UYGULAMALARI
DERS KİTABINA İLİŞKİN DÜZELTME CETVELİ**

Ünite 7, sayfa 231, "Kendimizi Sınayalım" 7. soru aşağıdaki şekilde düzeltilmiştir.

7. Müşteri sadakati ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur?
 - a. Müşteri sadakati; müşterinin ürün ve hizmetleri kullanmakta gösterdiği süreklilik ve kararlılık ile ters orantılıdır.
 - b. Müşteri sadakati genellikle duygusal anlamda etkilenmiş müşterileri ve ürün/markayı anlamlandırmak için kullanılır.
 - c. Sadakat bir davranıştır ve basitçe insanlara ne yapacaklarını söyleyerek sağlanır.
 - d. Müşteri sadakatinde markalar, artık çalışandan sadece iş ve sosyal yaşamda kendi markasını kullanmasını, tüketmesini, tercih etmesini bekliyor.
 - e. Müşteri sadakati sadece fiziksel ihtiyaçların karşılanması ile gerçekleşmektedir.