

**KASIM 2015 TARİH BASKILI**  
**MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ**  
**DERS KİTABINA İLİŞKİN DÜZELTME CETVELİ**

- 1- **Ünite 2, sayfa 42, Kendimizi Sınayalım üçüncü soru aşağıdaki gibi değiştirilmiştir.**  
3. Aşağıda verilen örneklerin hangisinde gürültü türü ve örneğine yönelik eşleşme doğrudur?
- 2- **Ünite 2, sayfa 42, Kendimizi Sınayalım yedinci soru aşağıdaki gibi değiştirilmiştir.**  
7. Aşağıdakilerden hangisi, müşterilerle sözsüz iletişime verilebilecek örneklerden biri değildir?
- 3- **Ünite 6, Sayfa 124, "Kendimizi Sınayalım" 10. soru aşağıdaki şekilde düzeltilmiştir.**  
10. Aşağıdakilerden hangisi MİY'in işletmeye getirdiği yeni rollerden biri **değildir**?
- a. Müşteri danışmanlığı
  - b. Müşteri çözümlerinin satışı
  - c. Müşteri ortaklığının iletilmesi
  - d. Ürünlerin desteklenmesi
  - e. Müşteri etkinliğinin sağlanması