



YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ ŞEFAATLİ MESLEK YÜKSEKOKULU
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI
ÇAĞRI MERKEZLERİ İÇİN SATIŞ TEKNİKLERİ DERS ÖĞRETİM PLANI

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKT S	Eğitim Dili
CMR112	Çağrı Merkezleri İçin Satış Teknikleri	1	Z	3+0+0	3	5	Türkçe

DERS BİLGİLERİ

Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	Kişisel Satışlar, Satış Türleri, Müşteri Ve Davranış Türleri, Satış Temsilcisinin Özellikleri Ve Eğitimi, Kişisel Satış Faaliyetlerinde İletişim Ve Beden Dili, Kişisel Satış Süreci, Müşteri İtirazları Ve Karşılama Teknikleri
Dersin Amacı	Satış teknikleri dersinin amacı, satış fonksiyonu ile ilgili temel konular, yönetim fonksiyonunda satışın önemi ve firmalar için önemli satış politikaları, farklı satış organizasyonları ve yönetim teknikleri hakkında yararlı bilgiler vermektir.
Dersin Seviyesi	Ön Lisans
Dersin Öğretim Dili	() Örgün (X) Uzaktan () Karma / Hibrit
Öğretim Yöntemi	Öğr. Gör. Behiye ALTIN
Dersi Yürüten Öğretim Elemanları	Yok
Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i	Yok
Dersin Öğrenme Çıktıları	<ol style="list-style-type: none">1. Öğrenci, satış ve pazarlama fonksiyonları hakkında bilgi sahibi olur.2. Öğrenci, etkili ve verimli satış yapabilmek için modern yönetim tekniklerinin nasıl kullanılacağı hakkında bilgi sahibi olur.3. Öğrenci, bir politika hakkında satış stratejisi yapma ve yönetme bilgisine sahiptir.4. İşletme stratejisinde müşteri ilişkileri yönetiminin uygulanması için bilgi teknolojilerinin kullanımı hakkında bilgi sahibi olur.5. Öğrenci, satış yönetimi ile ilgili insan kaynakları yönetimi hakkında bilgi sahibidir.6. Öğrenci, firmaların satış yönetimi konusunda çalışacağı yeni pazarlar için gerekli olan yatırım projesinin hazırlanması ve analiz edilmesi konusunda yetenekli hale gelir.

DERS İÇERİĞİ

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Kişisel Satışa Genel Bakış	
2	Satış Tanımları Ve Misyonu	
3	Satış Süreci	
4	Satıcıların Temel Özellikleri	
5	Satışa Hazırlık Çalışmaları	
6	Kişisel Satış Kuralları - I	
7	Kişisel Satış Kuralları - II	
8	Müşteri İle İletişim	
9	Kişisel Satışta İkna	
10	Mağazacılık Teknikleri	

11	Satışla İlgili Yeni Gelişmeler	
12	İnternette Elektronik Satış	
13	Uluslararası Satış	
14	Kişisel Satışın Kurtarılması	
15	Final Sınavı	

Dersin Öğrenme Kaynakları

Okumuş, S Satış Yönetimi ve Kişisel Satış, İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi Yayınları

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	-	-
Uygulama	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	2	%10
Kısa sınav (Quiz)	3	%90
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	4	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%60
Toplam		%100

DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	14	3	42
Uygulama	-		
Forum/ Tartışma Uygulaması	1	3	3
Okuma	14	3	42
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması			
Materyal Tasarlama, Uygulama	-	-	-
Rapor Hazırlama	1	1	1
Sunu Hazırlama	1	1	1
Sunum	1	3	3
Final Sınavı	1	2	2
Final Sınavına Hazırlık	12	2	24
Diğer (Belirtiniz:)			
Toplam İş Yüğü			118
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			118/25
Dersin AKTS Kredisi			4.72 \cong 5
Not: Dersin iş yükü tablosu öğretim elemanı tarafından ders özelinde belirlenecektir.			

PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI KATKI DÜZEYLERİ

No	Program Öğrenme Çıktıları	1	2	3	4	5
1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.		X			

2	Atatürk İlke ve İnkılâplarını bilir ve bunlara sahip çıkar.		X			
3	Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.					X
4	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.		X			
5	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.			X		
6	Ekip üyesi olarak sorumluluk almaya yatkındır.				X	
7	Kendisine verilen görev ve sorumlulukları mevcut koşullarda en iyi şekilde yerine getirir.			X		
8	Öğrenmenin ve sorgulamanın yaşam boyu olduğu bilincine sahiptir.				X	
9	Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.			X		
10	Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.				X	
11	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini, istek ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.					X
12	Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.	X				
13	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.	X				
14	Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.				X	
15	Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.				X	
16	Küreselleşen dünya ve piyasa koşullarında değişime ve gelişime açıktır.				X	
17	Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.				X	

Bozok