



| Ders Adı         | Kodu                                                                                                                                                                                                                              | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S   |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|------|---------|
| Satış Teknikleri | PZL240                                                                                                                                                                                                                            | 4       | 2 + 1    | 3,0  | Seçmeli |
| Birim Bölüm      | Pazarlama - Ön Lisans (Yüz yüze eğitim)                                                                                                                                                                                           |         |          |      |         |
| Amaç             | Satış alanında öğrencilerin yetiştirilmesi                                                                                                                                                                                        |         |          |      |         |
| Ders İçeriği     | Kişisel satış, satış çeşitleri, müşteri ve davranış çeşitleri, satış temsilcisinin özellikleri ve eğitimi, kişisel satış faaliyetlerinde iletişim ve beden dili, kişisel satış süreci, müşteri itirazları ve karşılama teknikleri |         |          |      |         |
| Ders Kaynakları  | 1- Satış Teknikleri, MESEP 2- Satışın Kutsal Kitabı, Jeffrey Gitomer 3- Neden Satın Alırız, Paco Underhill                                                                                                                        |         |          |      |         |

| Hafta | Konu                                                 |
|-------|------------------------------------------------------|
| 1     | SATIŞ NEDİR                                          |
| 2     | Kişisel satış, satış çeşitleri                       |
| 3     | müşteri ve davranış çeşitleri                        |
| 4     | satış temsilcisinin özellikleri ve eğitimi           |
| 5     | kişisel satış faaliyetlerinde iletişim ve beden dili |
| 6     | genel tekrar                                         |
| 7     | vize                                                 |
| 8     | kişisel satış süreci                                 |
| 9     | müşteri itirazları ve karşılama teknikleri           |
| 10    | çapraz satış                                         |
| 11    | satış kapama teknikleri                              |
| 12    | satış personelinin motivasyonu                       |
| 13    | satış sonrası hizmet                                 |
| 14    | genel tekrar                                         |

#### Program Çıktıları

- Alanıyla ilgili güncel ve teorik bilgilere sahip olmalıdır.
- Alanla ilgili edindirdiği bilgi ve becerileri problem çözmede kullanabilme, analitik ve stratejik düşünerek uygulamaya geçirebilme de katkısı önemlidir.
- Alanla ilgili edindirdiği bilgiler çerçevesinde bir işletmenin çevresini ve mikro anlamda işletmenin kendisini değerlendirebilme ve sorunları kavrayabilmesine katkısı önemlidir.
- Uygulama safhalarında bilgilerini disiplinler arası değerlendirebilirler.
- Alanla ilgili konularda ekip çalışmasının getireceği sorumluluklara açıktır.
- Öğrenciler girişimcilik ve liderliğe her zaman açıktır.
- Alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- Bir yabancı dili alanla ilgili konularda bilgi sahibi olacak şekilde yazılı olarak anlayabilmesi ve kullanabilmelidir.
- Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde (en az alanındaki bilgileri takip edebilecek ve meslektaşları ile iletişim kurabilecek kadar) yabancı dil bilgisine sahiptir.
- Alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
- Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- Alanıyla ilgili konularda toplumsal refahı ön planda tutarak etik değerlere uygun değerlendirme ve yorum yapabilir.
- Alanla ilgili konularda edindirdiği bilgi ve becerileri sürekli geliştirerek ve alanla ilgili yenilik ve gelişmeleri takip ederek ömür boyu öğrenmeye açık olur.

#### Ders Öğrenme Çıktısı - Program Çıktıları (1 -5 Puan Aralığı)

| Ders Öğrenme Çıktısı                                                   | PÇ 1 | PÇ 2 | PÇ 3 | PÇ 4 | PÇ 5 | PÇ 6 | PÇ 7 | PÇ 8 | PÇ 9 | PÇ 10 | PÇ 11 | PÇ 12 | PÇ 13 |
|------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|
| Pazarlamada satışın yeri ve önemini açıklayabilecek.                   | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Satışçılık mesleği ve satışta etkili olan faktörleri tanımlayabilecek. | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Satışta sözlü ve sözsüz iletişimi değerlendirebilecek.                 | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Bilgi toplama ve satışa hazırlık konusunu açıklayabilecek.             | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Satışta sunum tekniklerini değerlendirebilecek.                        | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |