



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Çağrı Merkezleri İçin Temel Satış Teknikleri	ÇMH222	4	3 + 0	5,0	Seçmeli
Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüz yüze)				
Amaç	Satış teknikleri, ikna ve görüşme teknikleri konularını çağrı merkezi hizmet alanlarına uyarlayarak, çağrı merkezi satış temsilcisinin sahip olması gereken bilgi ve becerileri kazandırmaktır.				
Ders İçeriği	Satış görüşmesi, satışta stratejik fayda aktarımı, müşteriye dinleme, müşteriye uygun soruları sorma, satışta ikna teknikleri, telefonda satış, hikaye ile satış, ikna ile satış,				
Ders Veren	Öğr. Gör. Ersen Cemal SONGİL				
Ders Kaynakları	Kişisel Satış Teknikleri/Aypar Uslu/Beta /Yayınları,2015, Satış Küpü/ Kürşat Tuncel/ Ceres Yayınları/2017/İstanbul				

Hafta	Konu
1	Satış Görüşmesi Planlaması
2	Satış Görüşmesinde Ön Araştırma
3	Satış Görüşmesinde Müşteriye Uygun Sorular Sorma
4	Satış Görüşmesinde Müşteri İtirazları
5	Satış Görüşmesinde İletişim Kısıtları
6	Telefonda Satış Kavramı ve Özellikleri
7	Telefonda Satış ve İkna Teknikleri
8	Telefonda Satışta Ses Özellikleri ve Müşteri Karşılama - vize sınavı
9	Örnek Satış Görüşmesi Provaları
10	Satış Görüşmesi Sunumu Taktikleri ve Konu Belirleme
11	Satış Görüşmesinde Fırsat Analizi ve Fayda Aktarımı
12	Satış Görüşmesi Ödev Sunumları
13	Satış Görüşmesi Ödev Sunumları
14	Satış Görüşmesi Ödev Sunumları

Ders İş Yüğü	Çalışma Türü / Öğretim Metotları	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	2	12
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması	Beyin Fırtınası	2	4
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	2	10
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim, eleştirel düşünme, soru geliştirme, yönetsel beceriler, takım çalışması	Grup Çalışması	2	10
Önceden planlanmış özel beceriler	Özel Destek / Yapısal Örnekler	2	2
Ara Sınav 1		18	1
Ödev 1		1	10
Final		24	1
Ders İş Yüğü:		128	
AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):		5,02	

Program Çıktıları	
1	Çağrı Merkezi Hizmetleriyle ilgili kuramsal ve uygulamalı bilgilere sahip olma.
2	Çağrı merkezlerinde sunulan hizmet alanlarıyla ilgili beceri sahibi olma
3	Çağrı merkezi hizmetleri çalışma alanıyla ilgili teknolojik gelişmeleri takip etme ve mesleki çalışmalarında uygulama becerisine sahip olma.
4	Çağrı merkezi hizmeti uygulamalarında ikna becerisine sahip olma
5	Çağrı merkezi hizmeti kurum veya birimlerinin görev, sorumluluk, planlama ve strateji süreçlerini anlamlandırabilme ve uygulayabilme becerisine sahip olma.
6	Çağrı merkezi hizmetleri için gereken diksiyon ve beden dilini başarılı kullanabilme becerisine sahip olma.
7	Bireysel çalışma ve bağımsız karar verebilme yeteneklerini geliştirerek fikirlerini sözlü ve yazılı, açık ve öz bir şekilde ifade edip iletişim kurabilme becerisine sahip olma.
8	Hayat boyu öğrenmenin önemini benimseyerek, bilim- teknoloji ve çağdaş konular hakkında gelişmeleri izleyip kendini geliştirme becerisine sahip olma.
9	Kalite bilincine sahip olma, toplumsal sorunlara duyarlı olma, çevre sağlığı ve güvenliğine önem verme duyarlılığı ve becerisine sahip olma.
10	Alanıyla ilgili yöntem ve teknikleri uygulayabilme becerisine sahip olma.
11	Ekip çalışmasına yatkın ve bilgi paylaşımına açık olma.
12	Çağrı merkezi hizmetlerinde kullanılan mevcut bilgisayar programları ve yazılımlarındaki teknolojileri tanıma ve uygulayabilme becerisine sahip olma.
13	Bilgisayar ve bilgi iletişim teknolojilerini mesleki gelişimini destekleyecek düzeyde kullanabilme becerisine sahip olma.

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
Çağrı merkezindeki hizmet alanları ve satış uygulamaları hakkında beceri sahibi olur.	5	4	4	5	4	3	4	3	3	5	4	1	1
Bir satış temsilcisinin bilmesi gereken satış süreci aşamaları hakkında bilgi ve beceri sahibi olur	5	5	4	5	5	4	4	3	3	5	4	1	1
Telefonda satış özellikleri ve stratejileri hakkında bilgi ve beceri sahibi olur	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4	1	1
Satış sunumları ile satışta etkili iletişim ve ikna konularında bilgi ve beceri sahibi olur.	5	4	3	5	4	3	4	4	3	5	4	1	1
Müşteri tiplerine göre satış görüşmesi tasarımı hakkında beceri sahibi olur	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	1	1

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/266960>