



BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ
UYGULAMALI BİLİMLER FAKÜLTESİ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ
(2025 - 2026) Ders Bilgi Formu



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Kişisel Satış Teknikleri	TRZ429	7	2 + 0	3,0	Seçmeli

Birim Bölüm	Turizm İşletmeciliği - Lisans (Öğün, yüz yüze)
Amaç	Öğrencilerin kişisel satış teknikleri konularında detaylı bilgi sahibi olmasını sağlamaktır
Ders İçeriği	Kişisel satışa giriş, kişisel satış sürecinde bilgi toplama ve hazırlık, Kişisel satışta yeni gelişmeleri içermektedir.
Ders Kaynakları	Uslu, A.T. 2005; Kişisel Satış Teknikleri, Beta Yayınları, 2. Baskı, İstanbul.

Hafta	Konu
1	Kişisel satışa giriş
2	Satış temsilcisi kavramı ve satış temsilcisinin özellikleri
3	Satış temsilcisi kavramı ve satış temsilcisinin özellikleri
4	Kişisel satış faaliyetinde iletişim ve vücut dili
5	Kişisel satış sürecinde bilgi toplama ve hazırlık
6	Kişisel satış sürecinde satış anı
7	Arasınava
8	Kişisel satış sürecinde müşteri itirazları ve itirazları karşılama teknikleri
9	Kişisel satış sürecinin kapatılması
10	Müşteri türleri
11	Kişisel satışta yeni gelişmeler
12	Satış personelinin motivasyonu
13	Örnek olaylar
14	Örnek olaylar

Ders İş Yüğü	Çalışma Türü / Öğretim Metotları	Süresi (Saat)	Sayısı
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, durumları işleme, soru geliştirme, yorumlama, sunum	Sözlü	2	14
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	2	14
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	1	14
Ara Sınav 1		5	1
Final		14	1
Ders İş Yüğü:		89	
AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):		3,49	

Program Çıktıları

1	Yabancı dilde temel düzeyde okuma, anlama, konuşma ve yazma becerileri göstererek meslektaşları ve misafirlerle iletişim kurar.
2	Farklı kültürlerden insanlarla etkili iletişim kurar.
3	Araştırma yaparak proje önerisi üretir.
4	Alanıyla ilgili edindiği teorik ve pratik deneyimle; bilgiye ulaşma, analiz, sentez ve yorumlama, sorunlara çözüm üretme süreçlerini yönetir.
5	Alanıyla ilgili bilgi ve iletişim teknolojilerini, yazılımları ve araç-gereçleri kullanır.
6	Alanı ile ilgili ulusal ve uluslararası hukuki düzenlemeleri, mesleki standartları ve etik ilkeleri temel düzeyde anlatır.
7	Yaşam boyu öğrenme bilinciyle kişisel ve mesleki donanımını sürekli geliştirir.
8	Turizm sektörünün gerektirdiği kişisel bakım (temizlik, giyim, görünüm), hijyen ve sanitasyon kurallarını uygular.
9	Turizm alanındaki başlıca kuramları, olguları, kavramları ve ilkeleri anlatır.
10	Sorumluluk alarak ekip halinde veya bağımsız olarak çalıştığını gösterir.
11	Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarından (BMSKA) en az birini açıklar.
12	Turizm işletmeciliği ile ilgili kavramları, kuramları, ilkeleri ve olguları kapsamlı olarak açıklar.
13	Turizm sektörünün yapısını, işleyişini ve ülke kalkınmasındaki önemini ana hatlarıyla belirtir.
14	Dünyadaki ve Türkiye'deki turistik değerleri turizm arz ve talebi açısından değerlendirir.
15	Yönetim alanındaki kuramları ve uygulamaları turizm işletmelerini (otel işletmesi, seyahat işletmesi, yiyecek içecek işletmesi vb.) etkin bir şekilde yönetmek için kullanır.
16	Türkiye ve dünya ekonomisi ile turizmdeki gelişmeleri izleyerek geleceğe ilişkin tahminde bulunur.
17	Turizm işletmelerinde hizmet süreçlerini konuk memnuniyetini sağlayacak şekilde yönetir.

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	PÇ 14	PÇ 15	PÇ 16	PÇ 17
Kişisel satış süreci aşamalarının hedeflerini gösterebilecekler.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kişisel satış sürecinde satış temsilcilerinin rolü ve müşteri davranışları üzerindeki etkisini belirleyebilecekler.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kişisel satış ile ilgili temel kavramları tanımlayabilecekler.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kişisel satış sürecinin aşamalarını ve satış temsilcisinin özelliklerini açıklayabilecekler.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Başarılı bir satış süreci için gerekli aşamaları özetleyebilecekler.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ortalama Değer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/349105>