



| Ders Adı | Kodu | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S |
|------------------------------|---|---------|----------|------|---------|
| Satış Yönetimi ve Teknikleri | TTP110 | 3 | 3 + 0 | 3,0 | Zorunlu |
| Birim Bölüm | Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüzyüze Eğitim) | | | | |
| Amaç | Satış tekniklerini öğretmek, örnek olaylar ve uygulamalarla öğrencilere satış temsilcisinin sahip olması gereken nitelikleri kazandırmak. | | | | |
| Ders İçeriği | Satış yönetimi ve pazarlama, satış yönetiminin görev ve sorumlulukları, satış süreci aşamaları, satış görüşmesi uygulama örnekleri, müşteri itirazlarının karşılanması, satış planlaması gibi temel satış yönetimi konularını içermektedir. | | | | |
| Ders Kaynakları | Satış Yönetimi/Cemal Yükselen/ Detay Yayınları/2017, Satış Küpü / Kürşat Tuncel / Ceres Yayınları/2019 | | | | |

| Hafta | Konu |
|-------|--|
| 1 | Satış, satış gücü, satışçı, müşteri ve hizmet bilincinin netleştirilmesi ve satış sürecini tanıma |
| 1 | Satış Yönetimi Ve Pazarlama İçindeki Yeri |
| 2 | Satış Süreci Aşamaları |
| 2 | Satışın gerçekleştirilmede uyulması gereken ilke ve taktikler. Satışçının temel özellikleri; iş ve davranış gerekleri |
| 3 | Etkin iletişim aktif dinleme, etkili sunum becerilerinin geliştirilmesi ve satışta beden dilinin okunması ve kullanılması |
| 3 | Uygulamalı Satış Görüşmesi Tasarımı |
| 4 | Müşteri adayıyla ilk temas: Ön mektup hazırlama, telefonda randevu isteme ve kabul |
| 4 | Müşteri İtiraz Türleri |
| 5 | İtiraz Karşılama Yöntemleri |
| 6 | Satış teklifi ve satışın gerçekleştirilmesi: Sipariş isteme, sipariş formunun kullanılması ve satışı kapama |
| 7 | Müşterinin dalga boyunu yakalama ve evet yanlılarına davet eden satış soruları sorma taktikleri, Satın alma sinyallerini tanıma ve satış kapama soruları |
| 8 | Satış Planlaması- Ara sınav, konu tekrarı |
| 9 | Satış kapamada müşteri itirazlarının karşılanması ve itirazların satış fırsatına dönüştürülmesinde ikna taktikleri |
| 10 | Satışçıların Ödüllendirilmesi |
| 11 | Satışın tahsilatı: Fiyatlar, fiyat sirküleri, vadeler, faturalama, iskontolar ve diğer satış belgelerinin kullanılması |
| 12 | Kurumsal müşteri ziyaretinde gerçekleştirilen satış uygulaması |
| 13 | Satış gücünün motivasyonu |
| 14 | Satış gücünün Performans Değerlemesi |

| Ders İş Yükü | Çalışma Türü / Öğretim Metotlar | Süresi (Saat) | Sayı |
|--|---------------------------------|---------------|------|
| Dinleme ve anlamlandırma | Ders | 1 | 12 |
| Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim | Sınıf Dışı Çalışma | 1 | 3 |
| Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme | Tartışmalı Ders | 1 | 8 |
| Önceden planlanmış özel beceriler | Özel Destek / Yapısal Örnekler | 1 | 8 |
| Önceden planlanmış özel beceriler | Vaka Çalışması | 1 | 4 |
| Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması | Beyin Fırtınası | 1 | 10 |
| Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme | Küçük Grup Tartışması | 1 | 6 |
| Araştırma – yaşam boyu öğrenme, durumları işleme, soru geliştirme, yorumlama, sunum | Sözlü | 1 | 8 |
| Ara Sınav 1 | | 1 | 8 |
| Final | | 1 | 14 |
| Ders İş Yükü: | | 81 | |
| AKTS (Ders İş Yükü / 25.5): | | 3,18 | |

| Program Çıktıları | |
|-------------------|--|
| 1 | Çağrı Merkezi Hizmetleriyle ilgili kurumsal 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 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|
| Satış Kavramını ve Pazarlama İçindeki Önemi Öğrenir | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Satış Görüşmesi Aşamalarını ve İşleyişini Öğrenir | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Satışçıların Motivasyonu ve Ödüllendirilmesi Konularında Bilgi Sahibi Olur. | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Satış Yönetimini ve Planlamasını Öğrenir. | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Satışçıların Seçimi ve İşe Alım Süreçlerini Öğrenir | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Ortalama Değer | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgi/getir/381324>