

**BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ**

PAZARYERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ

(2025 - 2026) Ders Bilgi Formu



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 Küpü / Kürşat Tuncel / Ceres Yayınları/2019, Satış Yönetimi/Cemal Yükselen/ Detay Yayınları/2017				

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 satış 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	Satışgücünün motivasyonu
14	Satışgücünün Performans Değerlemesi

Ders İş Yüğü	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 Yüğü:		81	
AKTS (Ders İş Yüğü / 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 Önemini 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/dersbilgigetir/400928>