BİLECİK ŞEYH EDEBALİ ÜNİVERSİTESİ

PAZARYERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ

(2025 - 2026) Ders Bilgi Formu

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
İkna ve İkna Psikolojisi	ÇMH204	4	2 + 0	3,0	Zorunlu

Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüz yüze)
Amaç	Bu derste öğrencilerin, iknanın iletişimdeki yeri ve çağrı merkezi sektöründe ikna kabiliyetinin önemi konusunda bilgilendirilmesi amaçlanmaktadır.
Ders İçeriği	Bu dersin temel içerikleri; ikna kavramı, iknanın reklam ve pazarlama iletişimi unsurları ile ilişkisi, iknanın işleyişini açıklayan kuramlar, ikna edici mesajların hazırlanması üzerinde kavramların öğrencilere aktarılmasıdır.
Ders Kaynakları	İkna Edici İletişim (2014). Anadolu Üniversitesi Yayınları., Cialdini, R. (2014). İknanın Psikolojisi.

Hafta	Konu
1	Tutum, İkna ve İkna Edici İletişim,İkna ve İkna Psikolojisi konularına giriş.
2	İknaya Tarihsel Bakış ve İknanın Toplumsal Hayattaki Yeri
3	İkna Sürecinin İzlediği Yol
4	İkna Edici Konuşma,İkna ve İkna Edici İletişimin Temel Kavramları.
5	İkna Edici Konuşmanın Düzenlenmesi ve Planının Oluşturulması
6	İkna Edici Konuşma Türleri
7	İknaya Karşı Koyma
8	Ara Sınav
9	Başarılı İknanın Adımları
10	İkna ve Korku
11	İkna ve Zeka Bağıntısı
12	İknanın Toplumsal Hayattaki Yeri
13	İknada dinlemenin önemi
14	İyi Bir Dinleyici Olmak İçin Yapılması Gerekenler

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	2	7
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	2	7
Ara Sınav 1		20	1
Final		30	1
	Ders İş Yükü:	78	
	AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):	3,06	

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
İkna kavramını tanımlayabilecek	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İkna becerilerini geliştirecekler.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İkna edici iletişim unsurlarını yönetebilecekler	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Satış ve Pazarlama konusunda ilişkileri yönetebilme becerisi kazanacaklar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Belirlenen iş hedeflerine ulaşmada yönlendirme becerisi kazanacaklar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ortalama Değer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/400932