



| Ders Adı                                     | Kodu                                                                                                                                                                                            | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S   |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|------|---------|
| Çağrı Merkezleri İçin Temel Satış Teknikleri | ÇMH222                                                                                                                                                                                          | 4       | 3 + 0    | 4,0  | 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 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 Metotlar | Süresi (Saat) | Sayısı |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|--------|
| Dinleme ve anlamlandırma                                                                                                       | Ders                            | 2             | 12     |
| Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme                                          | Tartışmalı Ders                 | 2             | 10     |
| Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması                         | Beyin Fırtınası                 | 2             | 4      |
| 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.               | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Bir satış temsilcisinin bilmesi gereken satış süreci aşamaları hakkında bilgi ve beceri sahibi olur | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Telefonda satış özellikleri ve stratejileri hakkında bilgi ve beceri sahibi olur                    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Satış sunumları ile satışta etkili iletişim ve ikna konularında bilgi ve beceri sahibi olur.        | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Müşteri tiplerine göre satış görüşmesi tasarımı hakkında beceri sahibi olur                         | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Ortalama Değer                                                                                      | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/401010>