



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

Program Çıktıları	
1	Turizm alanındaki en güncel bilgileri içeren ders kitapları, uygulama araç ve gereçleri ve diğer bilimsel kaynaklarla desteklenen ileri düzeyde bilgi ve kavrayışa sahip olur.
2	Turizm alanındaki kavramları, fikirleri ve verileri bilimsel yöntemlerle değerlendirir, karmaşık problem ve konuları belirler, tartışır, analiz eder ve sonuçları kullanır.
3	Turizm ve otelcilik alanındaki uygulamalarda karşılaşılabileceği öngörülemez sorunlarda bilgi ile becerilerini kullanarak ve sorumluluk alarak kanıtlara dayalı çözümler üretir.
4	Turizm alanıyla ilgili bir çalışmayı belirli bir süreç içerisinde bireysel ve/veya ekip üyesi olarak planlar ve yönetir.
5	Turizm ile ilgili sektörlerde sorumluluğu altında çalışanların mesleki gelişimine yönelik etkinlikleri planlayıp yönetir, hissedarları ve paydaşları eğitir.
6	Eleştirel düşünme, alternatif çözüm üretme, sorunlara yaklaşım yollarının zayıf ve güçlü yönlerini tanımlama, akıl yürütmeye ve farklı kaynaklardan edindiği bilgiyi analiz etme becerisine sahip olur.
7	Anadilde yazılı ve sözlü iletişim yeterliliğine sahip olup doğru ve etkili konuşabilme, ikna gücü yüksek, bilgileri ve düşünceleri başkalarının anlayabileceği şekilde iletebilme, yorumlama ve eleştirebilme yeteneğini geliştirir.
8	Alanındaki gelişmeleri izleyerek meslektaşları ile iletişim kurabilmek için en az bir yabancı dili yeterli düzeyde anlar.
9	Turizm alanının gerektirdiği düzeyde bilgisayar yazılımı ve donanımı bilgisine sahip olarak bilişim teknolojilerini etkili bir şekilde kullanır.
10	Turizm alanı ile ilgili sayısal ve istatistiksel araştırma becerisini, analitik düşünme ve sonuçları yorumlayabilme, stratejik yaklaşım geliştirebilme yeteneğini geliştirir.
11	Turizm alanı ile ilgili mevzuatı, temel değerleri ve ilkeleri izleyerek doğal çevrenin korunma konularında yürütücü düzeyde yeterli bilgiye sahip olur.
12	Sorumluluğundaki kişilerle ilgili ilgi, istek ve ihtiyaçlarını bilerek ülkenin ve yakın çevrenin sosyo-kültürel ve ekonomik özelliklerini tanıyarak öğretme ve öğrenme süreçlerini planlar, uygular ve yönetir.
13	Sürekli gelişim için öz değerlendirme yaparak yeni bilgi ve fikirlerle girişimlerde bulunur, kendisini ve kurumunu sürekli geliştirir.
14	Turizm İşletmeciliği bölüm mezunu olarak, turizm işletmelerinde mesleki gelişime yönelik etkinlikler planlar ve yürütür.

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
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.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/332089>