



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Satış Yönetimi ve Teknikleri	TTP110	2	4 + 0	5,0	Zorunlu
Birim Bölüm	Tıbbi Tanıtım ve Pazarlama - 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 satışı kapama
7	Müşterinin dalga boyunu yakalama ve evet yanıtlarına 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	Satışgücününün motivasyonu
14	Satışgücününün Performans Değerlemesi

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	2	12
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim	Sınıf Dışı Çalışma	1	6
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	2	10
Önceden planlanmış özel beceriler	Özel Destek / Yapısal Örnekler	2	6
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması	Beyin Fırtınası	1	8
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	12
Önceden planlanmış özel beceriler	Vaka Çalışması	1	6
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme	Gösterim	1	6
Önceden planlanmış özel beceriler	Rol Yapma / Drama	1	4
Ara Sınav 1		1	14
Final		1	14
	<b>Ders İş Yükü:</b>	132	
	<b>AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):</b>	5,18	

**Program Çıktıları**

1	Pazarlama, tıbbi terimler ve ilaç içerikleri ile ilgili konularında yeterli altyapıya sahip olma; bu alanlardaki kuramsal ve uygulamalı bilgileri alanında beraber kullanabilme becerisi,
2	Alanla ilgili problemleri saptama, tanımlama, formüle etme ve çözme becerisi; bu amaçla uygun güncel yöntemleri ve modelleri seçme ve uygulama becerisi,
3	Bir sistemi, sistem bileşenini ya da süreci analiz etme ve istenen gereksinimleri karşılamak üzere gerçekçi kısıtlar altında anlama becerisi; bu doğrultuda modern satış yöntemlerini uygulama becerisi,
4	Satış Yöntemleri için gerekli olan modern teknik ve araçları seçme ve kullanma becerisi; bilişim teknolojilerini etkin kullanma becerisi,
5	Bireysel olarak ve çok disiplinli akımlarda etkin çalışabilme becerisi, sorumluluk alma özgüveni,
6	Bilgiye erişebilme ve bu amaçla kaynak araştırması yapabilme, veri tabanları ve diğer bilgi kaynaklarını kullanabilme becerisi,
7	Yaşam boyu öğrenmenin gerekliliği bilinci; bilim ve teknolojiadaki gelişmeleri izleme ve kendini sürekli yenileme becerisi,
8	Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurma becerisi; en az bir yabancı dil bilgisi
9	Proje yönetimi, işyeri uygulamaları, çalışanların sağlığı, çevre ve iş güvenliği konularında bilinç; uygulamalarının hukuksal sonuçları hakkında farkındalık,
10	Program alanında gerçekleşen uygulamaların evrensel ve toplumsal boyutlardaki etkilerinin bilincinde olmak; girişimcilik ve yenilikçilik konularının farkında olmak ve çağın sağlık sorunları hakkında bilgi sahibi olmak,
11	Analitik düşünce ile modern satış yöntemlerini uygular, satış yöntemleri için gerekli olan modern teknik ve araçları seçer ve kullanır, bilişim teknolojilerini etkin kullanma becerisini sergiler.
12	Tıbbi tanıtım ve pazarlama alanında kaliteli hizmet için kayıt tutar ve rapor hazırlar; araştırma ve proje uygulamalarının tüm aşamalarına katılır.
13	İlaç ve tıbbi cihaz sektörüne yönelik temel tıbbi kavramları anlar, anlatır ve kullanır.
14	Vücudun normal işleyişi ve hastalık oluşum mekanizmaları ile tedavide hedeflenmesi gereken amaçlar arasında ilişki kurar.

**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
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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-