

Objectives of the Course

Teaching sales techniques, making students a salesman through sample events and practices.

Course Contents

To learn basic sale techniques, sample cases and practices.

Recommended or Required Reading

Yükselen, Cemal , Satış Yönetimi, Detay Yayıncılık, Ankara, 2007. Tunçer, Polat, Satış Teknikleri, Ekim Basım Yayın Dağıtım, Ankara, 2017. Kotler, Philip; Kotler ve Pazarlama, Sistem Yayım, İstanbul, 2003. Çağrı Merkezleri İçin Temel Satış Teknikleri, Atatürk Üniversitesi AÖF, Erzurum, 2013 İknanın Psikolojisi, Robert B. Cialdini, Mediacat Yayıncılık, İstanbul, 2022

Planned Learning Activities and Teaching Methods

Lecturing-discussion

Instructor's Assistants

Lecturer Mehmet Yaşar Arca

Presentation Of Course

face to face education

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Inst. Mehmet Yaşar Arca

Program Outcomes

1. Sales force, seller, accepting the customer and service consciousness
2. To learn the sales principles and tactics
3. Effective communication, active listening; developing efficient offer skills
4. Making provision for sales meetings
5. Realizing the sale, learning the proceedings for actualizing the sale

Order	PreparationInfo	Laboratory TeachingMethods	Theoretical	Practise
1	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkezleriicintemelsatisteknikleri	Lecturing, discussion	Definition of sales and , marketing, sale power, salesman, customer and service awareness and recognizing sale process, history of sales.	
2	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkezleriicintemelsatisteknikleri	Lecturing, discussion	Definition of sales and , marketing, sale power, salesman, customer and service awareness and recognizing sale process, history of sales.	
3	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkezleriicintemelsatisteknikleri Sales channel part	Lecturing, discussion	Sales channels	
4	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkezleriicintemelsatisteknikleri Satış yaklaşımları bölümü işlenecektir.	Lecturing, discussion	Sales approaches	
5	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkezleriicintemelsatisteknikleri Telling techniques of sales in call centers	Lecturing, discussion	Sales techniques in Call Centers	
6	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkezleriicintemelsatisteknikleri Telling telesales part.	Lecturing, discussion	Telesales	
7	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkezleriicintemelsatisteknikleri Lecturing who is telesales? telesales representative characteristics and missions	Lecturing, discussion	Who is a telesaller? Features of Teleseller, Duties of Teleseller	
8			Visa exam	
9	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkezleriicintemelsatisteknikleri effective management processing sales	Lecturing, discussion	Effective Management of the Sales Process	
10	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkezleriicintemelsatisteknikleri Telling telesales process	Lecturing, discussion	Processing of telesales	
11	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkezleriicintemelsatisteknikleri The use of 'SCRIPT' in the sales process at Call Centres will be covered.	Lecturing, discussion	Use of "SCRIPT" in the Sales Process in Call Centers	
12	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkezleriicintemelsatisteknikleri Sales of Banking, Finance and Insurance services in call centers	Lecturing, discussion	Sales of Banking, Finance and Insurance services in call centers	
13	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkezleriicintemelsatisteknikleri Telling sales of telecommunication and Information technology services in call centers . The student is able to do some preparatory work for the lesson	Lecturing, discussion Oral expression and discussion	Sales of Telecommunication and Information technologies services in call centers	
14	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkezleriicintemelsatisteknikleri Selling Health Tourism Sector Services in call centers	Lecturing, discussion	Selling Health and tourism sector services in call centers	
15	Management of Sales Teams	Lecturing, discussion	Management of Sales Teams	
16			Final exam	

Workload

Activities	Number	PLEASE SELECT TWO DISTINCT LANGUAGES
Vize	1	1,00
Final	1	1,00
Ders Öncesi Bireysel Çalışma	14	2,00
Ara Sınav Hazırlık	7	2,00
Final Sınavı Hazırlık	7	2,00
Bütünleme	0	0,00
Teorik Ders Anlatım	14	3,00

Assesments

Activities	Weight (%)
Ara Sınav	40,00
Final	60,00

Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Learning Outcome Relation

	P.O. 1	P.O. 2	P.O. 3	P.O. 4	P.O. 5	P.O. 6	P.O. 7	P.O. 8	P.O. 9	P.O. 10	P.O. 11	P.O. 12	P.O. 13	P.O. 14	P.O. 15	P.O. 16	P.O. 17	P.O. 18	P.O. 19
L.O. 1	1	1																	
L.O. 2	2	2				2	2												
L.O. 3	3	3				3	3	3											
L.O. 4	4	4		4		4	4												
L.O. 5	5				5	5		5											

Table :

P.O. 1 : Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.

P.O. 2 : Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.

P.O. 3 : Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.

P.O. 4 : Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.

P.O. 5 : Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemez sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.

P.O. 6 : Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.

P.O. 7 : Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.

P.O. 8 : Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.

P.O. 9 : Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.

P.O. 10 : Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.

P.O. 11 : Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.

P.O. 12 : Atatürk İlke ve İnkılaplarını bilir ve bunlara sahip çıkar.

P.O. 13 : Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.

P.O. 14 : Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.

- P.O. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.O. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.O. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.
- P.O. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
- P.O. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- L.O. 1 :** Satış gücü, satışçı, müşteri ve hizmet bilincinin netleşmesi
- L.O. 2 :** Satış ilkeleri ve taktiklerinin öğrenilmesi
- L.O. 3 :** Etkin iletişim aktif dinleme, etkili sunum becerilerinin geliştirilmesi
- L.O. 4 :** Satış görüşmesine hazırlık yapabilme
- L.O. 5 :** Satışın gerçekleştirilmesi, satış kapama işleminin kavranması

BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Learning Outcome Relation

	P.O. 1	P.O. 2	P.O. 3	P.O. 4	P.O. 5	P.O. 6	P.O. 7	P.O. 8	P.O. 9	P.O. 10	P.O. 11	P.O. 12	P.O. 13	P.O. 14	P.O. 15	P.O. 16	P.O. 17	P.O. 18	P.O. 19
L.O. 1																			
L.O. 2																			
L.O. 3																			
L.O. 4																			
L.O. 5																			

Table :

- P.O. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- P.O. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- P.O. 3 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- P.O. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
- P.O. 5 :** Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.O. 6 :** Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
- P.O. 7 :** Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
- P.O. 8 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- P.O. 9 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.O. 10 :** Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
- P.O. 11 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
- P.O. 12 :** Atatürk İlke ve İnkılaplarını bilir ve bunlara sahip çıkar
- P.O. 13 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.O. 14 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.O. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.O. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.O. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.

P.O. 18 : Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.

P.O. 19 : Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.

L.O. 1 : Satış gücü, satışı, müşteri ve hizmet bilincinin netleşmesi

L.O. 2 : Satış ilkeleri ve taktiklerinin öğrenilmesi

L.O. 3 : Etkin iletişim aktif dinleme, etkili sunum becerilerinin geliştirilmesi

L.O. 4 : Satış görüşmesine hazırlık yapabilme

L.O. 5 : Satışın gerçekleştirilmesi, satış kapama işleminin kavranması