

Dersin Amacı

Satış tekniklerini öğretmek, örnek olaylar ve uygulamalarla satışı niteliği kazandırmak.

Dersin İçeriği

Temel satış tekniklerinin öğrenilmesi, örnek ve uygulamalar

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

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

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Sözlü anlatım- tartışma

Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Öğr. Gör. Mehmet Yaşar Arca

Dersin Verilişi

Yüz yüze eğitim

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Öğr. Gör. Mehmet Yaşar Arca

Program Çıktısı

1. Satış gücü, satışı, müşteri ve hizmet bilincinin netleşmesi
2. Satış ilkeleri ve taktiklerinin öğrenilmesi
3. Etkin iletişim aktif dinleme, etkili sunum becerilerinin geliştirilmesi
4. Satış görüşmesine hazırlık yapabilme
5. Satışın gerçekleştirilmesi, satış kapama işleminin kavranması

Haftalık İçerikler

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim Metodları	Teorik	Uygulama
1	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkezleriicintemelsatisteknikleri Satış nedir? bölümü işlenecektir. Öğrenci ilgili bölümden ön hazırlık yapabilir.		Sözlü anlatım, tartışma	Satış, pazarlama, satış gücü, satışı, müşteri ve satış süreci, satışın tarihsel gelişimi	
2	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkezleriicintemelsatisteknikleri Satış nedir? bölümü işlenecektir. Öğrenci ilgili bölümden ön hazırlık yapabilir.		Sözlü anlatım, tartışma	Satış, pazarlama, satış gücü, satışı, müşteri ve satış süreci, satışın tarihsel gelişimi	
3	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkezleriicintemelsatisteknikleri Satış kanalları bölümü işlenecektir. Öğrenci ilgili bölümden ön hazırlık yapabilir.		Sözlü anlatım, tartışma	Satış Kanalları	
4	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkezleriicintemelsatisteknikleri Satış yaklaşımları bölümü işlenecektir.		Sözlü anlatım, tartışma	Satış Yaklaşımları	
5	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkezleriicintemelsatisteknikleri Çağrı merkezleri için satış teknikleri bölümü işlenecektir. Öğrenci ilgili bölümden ön hazırlık yapabilir.		Sözlü anlatım, tartışma	Çağrı Merkezleri İçin Satış Teknikleri	
6	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkezleriicintemelsatisteknikleri Tele satış bölümü anlatılacaktır. Öğrenci ilgili bölümden ön hazırlık yapabilir.		Sözlü anlatım, tartışma	Tele satış	
7	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkezleriicintemelsatisteknikleri Telesatışçı kimdir? Telesatışçının özellikleri Telesatışçının görevleri bölümü işlenecektir.		Sözlü anlatım, tartışma	Telesatışçı kimdir? Telesatışçının özellikleri Telesatışçının görevleri	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim Metodları	Teorik	Uygulama
8				Vize sınavı	
9	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkezleriicintemelsatisteknikleri Satış sürecinin etkin yönetimi bölümü işlenecektir. Öğrenci ilgili bölümden ön hazırlık yapabilir.		Sözlü anlatım, tartışma	Satış Sürecinin Etkin Yönetimi	
10	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkezleriicintemelsatisteknikleri Telesatış süreçleri bölümü işlenecektir.		Sözlü anlatım, tartışma	Telesatış Süreçleri	
11	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkezleriicintemelsatisteknikleri Çağrı Merkezlerinde Satış Sürecinde "SCRIPT" kullanımı bölümü işlenecektir.		Sözlü anlatım, tartışma	Çağrı Merkezlerinde Satış Sürecinde "SCRIPT" kullanımı	
12	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkezleriicintemelsatisteknikleri Çağrı Merkezlerinde Bankacılık, Finansman ve Sigortacılık Hizmetlerinin Satışı bölümü işlenecektir. Öğrenci ilgili bölümden ön hazırlık yapabilir.		Sözlü anlatım, tartışma	Çağrı Merkezlerinde Bankacılık, Finansman ve Sigortacılık Hizmetlerinin Satışı	
13	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkezleriicintemelsatisteknikleri Çağrı Merkezlerinde Telekomünikasyon ve Bilgi Teknolojileri Hizmetlerinin Satışı adlı bölüm işlenecektir. Öğrenci ilgili bölümden ön hazırlık yapabilir.		Sözlü anlatım, tartışma Sözlü anlatım, discussion	Çağrı Merkezlerinde Telekomünikasyon ve Bilgi Teknolojileri Hizmetlerinin Satışı	
14	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkezleriicintemelsatisteknikleri Çağrı Merkezlerinde Sağlık ve Turizm Sektörü Hizmetlerinin Satışı bölümü işlenecektir. Öğrenci ilgili bölümden ön hazırlık yapabilir		Sözlü anlatım, tartışma	Çağrı Merkezlerinde Sağlık ve Turizm Sektörü Hizmetlerinin Satışı	
15	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkezleriicintemelsatisteknikleri Satış Ekiplerinin Yönetimi		Sözlü anlatım, tartışma	Satış Ekiplerinin Yönetimi	
16				Final	

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
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

Aktiviteler	Ağırlığı (%)
Ara Sınav	40,00
Final	60,00

[illegible]

Tablo :

- P.Ç. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- P.Ç. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- P.Ç. 3 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- P.Ç. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
- P.Ç. 5 :** Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.Ç. 6 :** Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
- P.Ç. 7 :** Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
- P.Ç. 8 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- P.Ç. 9 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.Ç. 10 :** Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
- P.Ç. 11 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
- P.Ç. 12 :** Atatürk İlke ve İlkelerini bilir ve bunlara sahip çıkar.
- P.Ç. 13 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.Ç. 14 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.Ç. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.Ç. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.Ç. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.
- P.Ç. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
- P.Ç. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- Ö.Ç. 1 :** Satış gücü, satışı, müşteri ve hizmet bilincinin netleşmesi
- Ö.Ç. 2 :** Satış ilkeleri ve taktiklerinin öğrenilmesi
- Ö.Ç. 3 :** Etkin iletişim aktif dinleme, etkili sunum becerilerinin geliştirilmesi
- Ö.Ç. 4 :** Satış görüşmesine hazırlık yapabilme
- Ö.Ç. 5 :** Satışın gerçekleştirilmesi, satış kapama işleminin kavranması

BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Öğrenme Çıktısı İlişkisi

Tablo :

- P.Ç. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- P.Ç. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- P.Ç. 3 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.

- P.Ç. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
- P.Ç. 5 :** Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.Ç. 6 :** Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
- P.Ç. 7 :** Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
- P.Ç. 8 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- P.Ç. 9 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.Ç. 10 :** Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
- P.Ç. 11 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
- P.Ç. 12 :** Atatürk İlke ve İnkılâplarını bilir ve bunlara sahip çıkar
- P.Ç. 13 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.Ç. 14 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.Ç. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.Ç. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.Ç. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.
- P.Ç. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
- P.Ç. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- Ö.Ç. 1 :** Satış gücü, satışı, müşteri ve hizmet bilincinin netleşmesi
- Ö.Ç. 2 :** Satış ilkeleri ve taktiklerinin öğrenilmesi
- Ö.Ç. 3 :** Etkin iletişim aktif dinleme, etkili sunum becerilerinin geliştirilmesi
- Ö.Ç. 4 :** Satış görüşmesine hazırlık yapabilme
- Ö.Ç. 5 :** Satışın gerçekleştirilmesi, satış kapama işleminin kavranması