

İndirilme Tarihi

03.02.2026 14:32:59

GCM131 - PERSUASION PSYCHOLOGY AND TECHNIQUES - Gülşehir Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu - Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü General Info

Objectives of the Course

The aim of this course is to inform the students about the place of persuasion in communication and the importance of persuasion in call center sector.

Course Contents

Basic contents of this course; the concept of persuasion, the relationship of persuasion with the elements of advertising and marketing communication, the theories that explain the operation of the persuasion, the transfer of concepts on the preparation of persuasive messages to the students.

Recommended or Required Reading

Social psychology. Eskisehir : Anadolu University Open Education Faculty Open Education Faculty publication ; no. 826.
 Karadoğan Doruk, S. (2015). Social Psychology of Persuasion. Derin Publications: Istanbul
 Cialdini, R. (2022). Social Psychology of Persuasion. Mediacat Publications. Istanbul

Planned Learning Activities and Teaching Methods

Theoretical lecture, presentation and visualization, sample demonstrations, homework assignments

Recommended Optional Programme Components

It is important that the student fulfills the given practices.

Instructor's Assistants

Instructor Mehmet Yaşar ARCA

Presentation Of Course

Face-to-face education

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Inst. Mehmet Yaşar Arca

Program Outcomes

1. Defines social psychology.
2. Defines social influence and attitudes.
3. Understands the importance of persuasion in communication.
4. Learns effective persuasion techniques and tactics
5. Master the forms of persuasion in call centers

Order	PreparationInfo	Laboratory TeachingMethods	Theoretical	Practise
1	Mcdougall, W., & Hepaydin, S. (2014). Sosyal Psikoloji. İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Dergisi, 2(3), 184-187.	Lecture, question and answer	Introduction to Social Psychology	Experiments in Social Psychology
2	https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/ILT207U/ebook/ILT207U-12V3S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf	Lecture, question and answer	Introduction to Social Psychology Definitions of Communication and Persuasion,	Persuasion Experiments
3	https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/ILT207U/ebook/ILT207U-12V3S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf https://www.youtube.com/watch?v=7KXfTecFEKw https://www.youtube.com/watch?v=XklZdH6beio	Lecture, question and answer	concepts of social psychology	Examples of credibility in persuasion
4	https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/ILT207U/ebook/ILT207U-12V3S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf https://www.youtube.com/watch?v=7KXfTecFEKw https://www.youtube.com/watch?v=XklZdH6beio	Lecture, question and answer	concepts of social psychology	Examples
5	https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/ILT207U/ebook/ILT207U-12V3S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf https://www.youtube.com/watch?v=7KXfTecFEKw https://www.youtube.com/watch?v=XklZdH6beio	Lecture, question and answer	socialization and conformity behaviors	Attitude Scale Examples
6	https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/ILT207U/ebook/ILT207U-12V3S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf https://www.youtube.com/watch?v=7KXfTecFEKw https://www.youtube.com/watch?v=XklZdH6beio	Lecture, question and answer	experiment of social psychology	Attitude Change Experiments
7	https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/ILT207U/ebook/ILT207U-12V3S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf https://www.youtube.com/watch?v=7KXfTecFEKw https://www.youtube.com/watch?v=XklZdH6beio	Lecture, question and answer	Attitudes	Attitude Change Experiments
8		Lecture, question and answer	midterm exam	
9	https://www.youtube.com/watch?v=wzFICRLRjUI	Lecture, question and answer	Personality in Persuasion	Personality in Persuasion Examples
10		Lecture, question and answer	Mass Psychology	Examples
11		Lecture, question and answer	Persuasion Tactics	Persuasion tactics practices
12	https://www.youtube.com/watch?v=sKWBINDeWLI&t=273s	Lecture, question and answer	Persuasion tactics	Persuasion tactics practices
13	https://www.youtube.com/watch?v=sKWBINDeWLI&t=273s	Lecture, question and answer	Analysis of the movie 12 angry men	Analysis of the movie 12 angry men
14	https://www.youtube.com/watch?v=sKWBINDeWLI&t=273s	Lecture, question and answer	Robert Cialdini Psychology of Persuasion articles	Robert Cialdini Psychology of Persuasion samples
15	https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/ILT207U/ebook/ILT207U-12V3S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf	Lecture, question and answer	Evaluation of General Course Subjects and Preparation for Final Examination	Evaluation of General Course Subjects and Preparation for Final Examination

Workload

Activities	Number	PLEASE SELECT TWO DISTINCT LANGUAGES
Teorik Ders Anlatım	14	2,00
Gösterim	2	3,00
Tartışmalı Ders	6	3,00
Ev Ödevi	3	3,00
Uygulama / Pratik	14	1,00
Final	1	1,00
Vize	1	1,00
Ara Sınav Hazırlık	7	7,00
Final Sınavı Hazırlık	7	1,00

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			1			1													
L.O. 3	1				1	1			1										
L.O. 4		1			1		1			1	1		1			1			
L.O. 5			1	1				1											

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 İnkılâplarını 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 :** Sosyal psikolojiyi tanımlar.
- L.O. 2 :** Sosyal etki ve tutumları tanımlar.
- L.O. 3 :** İknanın iletişimdeki önemini kavrar.
- L.O. 4 :** Etkili ikna tekniklerini ve taktiklerini öğrenir.
- L.O. 5 :** Çağrı merkezlerindeki ikna biçimlerine hakim olur

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 : Sosyal psikolojiyi tanımlar.

L.O. 2 : Sosyal etki ve tutumları tanımlar.

L.O. 3 : İknanın iletişimdeki önemini kavrar.

L.O. 4 : Etkili ikna tekniklerini ve taktiklerini öğrenir.

L.O. 5 : Çağrı merkezlerindeki ikna biçimlerine hakim olur