AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı	Çağrı Merkezleri İçin Temel Satış Teknikleri								
Ders Kodu	ÇMH202		Ders Düzeyi	Önlisans					
AKTS Kredi	4	İş Yükü	100 *(Saat)*	Teori	3	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı	Bu dersin amacı çağrı merkezlerinde satışla ilgili temel kavramları açıklamak ve değişik satış yöntemlerini ve satış sürecini öğretmektir.								
Özet İçeriği	Satış Yönetimi, Kişisel Satış, Satış Gücü Planlaması ve Organizasyonu, Satış Gücü Motivasyonu ve Ödülünün Geliştirilmesi, Satış Gücünün Değerlendirilmesi								
Staj Durum	Yok								
Öğretim Yöntemleri	Anlatım (Takrir), Gösterip Yaptırma, Bireysel Çalışma								
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)	Öğr. Gör. Yasin BAŞLAR								

Ölçme ve Değerlendirme Araçları		
Araç	Adet	Oran (%)
Ara Sınav (Vize)	1	40
Dönem Sonu Sınavı (Final)	1	70

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar	
1	Çağrı Merkezi Hizmetleri, Çağrı Gürsoy, Aslı Öztürk Terzi, Hıdır Polat, Mehmet Carlık, Sakarya Yayıncılık.

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Satış Yönetimi
2	Teorik	Satış Yönetimi
3	Teorik	Kişisel Satış
4	Teorik	Kişisel Satış
5	Teorik	Satış Gücünün Planlanması ve Örgütlenmesi
6	Teorik	Satış Gücünün Planlanması ve Örgütlenmesi
7	Teorik	Satış Gücünün Geliştirilmesi
8	Teorik	Satış Gücünün Geliştirilmesi
9	Teorik	Motivasyon ve Ödüllendirme
10	Teorik	Motivasyon ve Ödüllendirme
11	Teorik	Satış Gücünün Değerlendirilmesi
12	Teorik	Satış Gücünün Değerlendirilmesi
13	Teorik	Satış Gücünün Değerlendirilmesi
14	Teorik	Satış Gücünün Değerlendirilmesi
15	Teorik	Genel Tekrar
16	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Yarıyıl sonu sınavı

Dersin Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme Etkinlikleri Çerçevesinde İş Yükü Hesabı (Ortalama Saat)				
Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yükü
Kuramsal Ders	14	0	3	42
Ödev	20	0	1	20
Bireysel Çalışma	16	0	1	16
Ara Sınav	1	10	1	11
Dönem Sonu Sınavı	1	10	1	11
			Toplam İş Yükü (Saat)	100
			Yuvarla [Toplam İş Yükü (saat) / 25*] = **AKTS Kredisi**	4
**25 saatlik iş yükü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.*				

Dersin Öğrenme Çıktıları	
1	Bu dersin sonunda öğrenci çağrı merkezlerinde tele-satışla ilgili temel kavramları açıklayabilir.
2	Bu dersin sonunda öğrenci çağrı merkezlerinde değişik satış yöntemlerini ve çağrı merkezlerinde satış sürelerini açıklayabilir.
3	Bu dersin sonunda öğrenci müşteri ile telefonda etkili iletişim kurabilir.
4	Müşteri İlişkileri hakkında bilgi sahibi olabilecek.
5	Satış Teknikleri hakkında bilgi sahibi olabilecek.

Program Çıktıları *(Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı)*	
1	Bilgi ve iletişim teknolojisi araçları ile diğer mesleki araçları ve teknikleri kullanabilme becerisi
2	Mesleki süreçleri planlama ve uygulama becerisi
3	Yabancı dilde iletişim kurma becerisi
4	Mesleki özgüven becerisi
5	Girişimcilik Becerisi
6	Teorik alan bilgilerini uygulamada kullanabilme becerisi
7	Gereksinimleri karşılayacak biçimde bir süreci yönetme becerisi
8	Disiplinlerarası da dahil takımlarda çalışma becerisi
9	Mesleki uygulamada problemleri tanımlama ve çözme becerisi
10	Mesleki etik ve sorumluluk bilinci

Program ve Öğrenme Çıktıları İlişkisi *1:Çok Düşük, 2:Düşük, 3:Orta, 4:Yüksek, 5:Çok Yüksek*

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4	ÖÇ5
PÇ1	5	5	5	4	5
PÇ2	5	4	4	5	5
PÇ4	5	5	5	5	5
PÇ5	5	5	5	5	5
PÇ6	4	4	4	5	5
PÇ7	4	4	4	4	4
PÇ8	3	3	3	3	4
PÇ9	3	5	5	5	5
PÇ10	5	5	5	5	5