

ÇAĞRI ALMA TEKNİKLERİ

1	Ders Adı:	ÇAĞRI ALMA TEKNİKLERİ
2	Ders Kodu:	CATZ012
3	Ders Türü:	Zorunlu
4	Ders Seviyesi	Önlisans
5	Dersin Verildiği Yıl:	1
6	Dersin Verildiği Yarıyıl	2
7	Dersin AKTS Kredisi:	3.00
8	Teorik Ders Saati (saat/Hafta)	3.00
9	Uygulama Ders Saati(saat/Hafta)	0.00
10	Laboratuvar Ders Saati (saat/hafta) :	0
11	Dersin Önkoşulu:	Yok
12	Dersin Dili:	Türkçe
13	Dersin Veriliş Şekli:	Yüz yüze
14	Dersin Koordinatörü:	Öğr. Gör. DİLEK TAŞKIN
15	Dersi Veren Diğer Öğretim Elemanları:	
16	Koordinatör İletişim Bilgileri:	Öğr.Gör.Dilek TAŞKIN dilektaskin@uludag.edu.tr Tel:02242942686/62420
17	Dersin WEB adresi:	
18	Dersin Amacı:	Bu derste öğrenciye; çağrı esnasında uyulması gereken kural ve davranışların öğretilmesi amaçlanmıştır.
19	Dersin Mesleki Gelişime Katkısı:	
20	Dersin Öğrenme Kazanımları:	
	1	Telefonla iletişimde etkili iletişim becerileri kazanabilme
	2	Telefonda konuşma süresini optimum kullanma ve arayana empati gösterebilme
	3	Telefonda iletişimde müşteri ihtiyacını anlayabilme
	4	Çağrı merkezinde karşılaşılan müşteri profilleri hakkında bilgi sahibi olma
	5	Müşteri odaklı yaklaşımı benimseyebilme
	6	Müşteri şikayetlerini ele alabilme
	7	Telesatış ve telepazarlama konusunda bilgi sahibi olma
	8	Çağrı alma tekniklerine uyarak çağrı alabilme
	9	
	10	
21	Dersin İçeriği:	
Hafta	DERS İÇERİKLERİ	
	Teorik	Uygulama
1	Çağrı merkezi ile ilgili temel tanım ve kavramlar	
2	Çağrı merkezi sistemleri ve teknolojileri	
3	Çağrı merkezinde müşteri odaklı hizmet yaklaşımı	

4	Telefonla iletişimde müşteri ihtiyacını anlamak	
5	Çağrı merkezinde etkili iletişim stratejileri	
6	Telefonda müşteri hizmeti ve etkili konuşma teknikleri	
7	Telefon ile profesyonel iletişim standartları	
8	Telefonda bilgi toplama, soru sorma ve çözüm sunma teknikleri	
9	Müşteri şikayet yönetimi	
10	Problem çözme ve karar verme teknikleri	
11	Telefonda satış süreci ve teknikleri	
12	Çağrı merkezinde zaman yönetimi	
13	Çağrı merkezinde kalite ve denetim	
14	Senaryo ve Roleplay çalışmaları	

22	Ders Kitabı, Referanslar ve/veya Diğer Kaynaklar:	Yüksek, E. vd. (2013), Çağrı Merkezi Yönetimi-I, K. Çekerol (Ed.), Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Yayını, No:3066. Dağdelen, İ. vd. (2013), Çağrı Merkezi Yönetimi-II, K. Çekerol (Ed.), Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Yayını, No:3080. Uydun, M. vd. (2013), Satış Yönetimi ve Telefonda Satış, S.Aydın (Ed.), Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Yayını Okur, S. (2016), Diksiyon Güzel ve Etkili Konuşma Sanatı, Çalığıuşu Kitap.
----	---	--

23	Değerlendirme	
----	---------------	--

YARIYIL İÇİ ÇALIŞMALAR	SAYISI	KATKI YÜZDESİ
Ara Sınav	1	40.00
Kısa Sınav	0	0.00
Ödev	0	0.00
Yıl Sonu Sınavı	1	60.00
Toplam	2	100.00
Yıl içi çalışmalarının Başarıya Oranı		40.00
Finalin Başarıya Oranı		60.00
Toplam		100.00
Kullanılan Ölçme ve Değerlendirme Yaklaşımları		

24	AKTS / İŞ YÜKÜ TABLOSU	
----	------------------------	--

