

KİŞİSEL SATIŞ TEKNİKLERİ

1	Ders Adı:	KİŞİSEL SATIŞ TEKNİKLERİ
2	Ders Kodu:	KSTZ231
3	Ders Türü:	Zorunlu
4	Ders Seviyesi	Önlisans
5	Dersin Verildiği Yıl:	2
6	Dersin Verildiği Yarıyıl	3
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. İSMAİL ÇAKMAK
15	Dersi Veren Diğer Öğretim Elemanları:	MYO'ların Yönetim Kurullarının Görevlendirdiği Öğretim Elemanları
16	Koordinatör İletişim Bilgileri:	Öğr. Gör. İsmail ÇAKMAK B.U.Ü. Orhaneli Meslek Yüksekokulu 0 (224) 294 26 86 - 62424
17	Dersin WEB adresi:	
18	Dersin Amacı:	Öğrencilerin satış ve satış süreçleri konularında detaylı bilgi sahibi olmasını sağlamaktır.
19	Dersin Mesleki Gelişime Katkısı:	Satış elemanı olarak görev alacak bireylerin temel satış teknikleri, itirazları karşılama, satış kapama ve temel iletişim becerileri konularına hakim olmaları.
20	Dersin Öğrenme Kazanımları:	
	1	Pazarlama sürecinde kişisel satışın yerini kavrayabilme;
	2	Kişisel satışın avantaj ve dezavantajlarını açıklayabilme;
	3	Beden dili, empati ve etkin iletişim sürecini kişisel satışta uygulayabilme;
	4	Kişisel satış özelliklerini kavrayabilme ve uygulayabilme;
	5	CRM tabanlı çalışmaları yürütebilme;
	6	Şikayet yönetimi sistemini uygulayabilme;
	7	Sipariş işleme ile ürün termini arasındaki süreci takip edebilme;
	8	Kriz dönemlerinde gerekli satış tekniklerini oluşturabilme ve yönlendirebilme;
	9	Satış sonrası müşteri devamlılığı ile ilgili süreci yürütebilme;
	10	
21	Dersin İçeriği:	
Hafta	DERS İÇERİKLERİ	
	Teorik	Uygulama
1	Kişisel satışa giriş	
2	Satış temsilcisi kavramı ve satış temsilcisine ilişkin özellikler	

3	Kişisel satış sürecinde bilgi toplama ve hazırlık	
4	Müşteri adaylarına yaklaşım ve kullanılan yaklaşım teknikleri	
5	Kişisel satış sürecinde sunum teknikleri	
6	Satış sunum karması ve kişisel satışta sunum stratejileri	
7	Satış kapama kavramı ve satış kapama teknikleri	
8	Satış kapama yaklaşımları	
9	Kapanış sorusu teknikleri	
10	Tavsiye satışlar	
11	Satış sürecinin sona erdirilmesi	
12	Satış sonrası müşteri hizmetleri ve sunulan hizmetlerin temel unsurları	
13	Satış sonrası hizmet yaklaşım ve yöntemleri	
14	Müşteri şikayetleri ve şikayet yönetimi	

22	Ders Kitabı, Referanslar ve/veya Diğer Kaynaklar:	Kişisel Satış Teknikleri, Prof. Dr. Aypar Uslu, Beta Basım Yayım Öğretim elemanı tarafından hazırlanmış sunumlar
----	---	---

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		Ölçme ve değerlendirme, Bursa Uludağ Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliği ilkelerine göre yapılmaktadır.

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

ETKİNLİK	SAYISI	Süresi (Saat)	Toplam İş Yükü (Saat)
Teorik Dersler	14	1.00	14.00
Uygulamalı Dersler	14	2.00	28.00
Sınıf Dışı Ders Çalışma Süresi (Ön çalışma, pekiştirme)	14	1.00	14.00
Ödevler	14	2.00	28.00
Projeler	0	0.00	0.00
Arazi Çalışmaları	0	0.00	0.00
Arasınavlar	1	1.00	1.00
Diğer	0	0.00	0.00
Yarıyıl Sonu Sınavı	1	1.00	1.00
Toplam İş Yükü			86.00
Toplam İş Yükü / 30 saat			2.87
Dersin AKTS Kredisi			3.00

25	PROGRAM YETERLİLİKLERİ İLE DERS ÖĞRETİM KAZANIMLARI İLİŞKİSİ TABLOSU															
	PY1	PY2	PY3	PY4	PY5	PY6	PY7	PY8	PY9	PY10	PY11	PY12	PY13	PY14	PY15	PY16
ÖK1	3	3	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ÖK2	3	4	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0
ÖK3	3	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
ÖK4	3	4	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0
ÖK5	0	4	4	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
ÖK6	0	4	4	0	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
ÖK7	0	4	4	0	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
ÖK8	3	4	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ÖK9	0	4	4	0	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
ÖK: Öğrenme kazanımlar PY: Program yeterlilikleri																
Katkı Düzeyi:	1 çok düşük			2 Düşük			3 Orta			4 Yüksek			5 Çok Yüksek			