

DERS BİLGİ FORMU

DERSİN ADI	SATIŞTA İLETİŞİM TEKNİKLERİ			
DERSİN SINIFI	10. Sınıf			
DERSİN SÜRESİ	Haftalık 3 Ders Saati			
DERSİN AMACI	Bu derste öğrenciyi; iş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda müşteri ile etkili bir iletişim sağlamak suretiyle, müşteri davranışlarını tespit etme, müşteriye satışa ikna etme ve müşteri memnuniyetini sağlamaya ilişkin bilgi ve becerilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.			
DERSİN ÖĞRENME KAZANIMLARI	<ol style="list-style-type: none">1. Etkili iletişim unsurlarını kullanarak, müşterileri satışa ikna eder.2. Müşteri özellik ve davranışlarını dikkate alarak, müşteri taleplerini belirler.3. Müşteri memnuniyetini sağlamaya yönelik işlemleri gerçekleştirir.			
EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAM VE DONANIMI	Ortam: Sınıf Donanım: Etkilişimli tahta/projeksiyon, bilgisayar, yazıcı/tarayıcı, görsel materyaller, ders içeriğine ilişkin kaynak kitaplar, basılı materyaller.			
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Bu derste; öğrencinin bilişsel alana ait performansı değerlendirilirken açık uçlu, çoktan seçmeli, doğru yanlış, eşleştirme, kısa cevaplı sorulardan uygun görülen ölçme aracı kullanılabilir. Bunun yanı sıra, öğrencinin edinmiş olduğu bilgi ve becerileri ortaya koydukları çalışmalarını değerlendirmek için, kontrol listesi, derecelendirme ölçeği kullanılabilir.			
KAZANIM SAYISI VE SÜRE TABLOSU	ÖĞRENME BİRİMİ	KAZANIM SAYISI	DERS SAATİ	ORAN (%)
	Satışta Etkili İletişim	14	42	39
	Beden Dili	3	12	11
	Güzel Konuşma	11	39	36
	Sunum	2	15	14
TOPLAM		35	108	100

ÖĞRENME BİRİMİ	KONULAR	ÖĞRENME BİRİMİ KAZANIMLARI ve KAZANIM AÇIKLAMALARI
<p style="text-align: center;">Satışta Etkili İletişim</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. İletişim ve İletişim Öğeleri 2. İletişim Çeşitleri 3. Etkili İletişim Kavramı 4. Etkili İletişim Unsurları 5. Etkili İletişimi Engelleyen Unsurlar 6. Etkili İletişimde İkna Teknikleri 7. Başarılı İletişim Kurmanın Yolları 8. Kurum İçi İletişimi Açıklamak 9. Satışta İletişim Kanallarını Açıklamak 10. Satışta AIDA Modelini Açıklamak 11. Satışta NAIDAS Modelini Açıklamak 12. Müşteri Tatmini, Sadakati ve Elde Tutma Yöntemleri 13. Müşteri Şikayet Yönetimi 14. Müşteri İlişkilerinde Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Yöntemleri 	<ol style="list-style-type: none"> 1. İletişim kavramını ve iletişim sürecindeki öğeleri açıklar. <ul style="list-style-type: none"> • Bir iletişim süreci canlandırması yapılarak, iletişim sürecindeki taraflar gösterilir. 2. İletişim çeşitlerini açıklar. <ul style="list-style-type: none"> • İletişim çeşitlerini örnekler vererek açıklar. • İletişim türlerine örnek oluşturabilecek iletişim canlandırmaları yapılır. İletişim türlerinin etkin ve zayıf yönleri sınıfla tartışılır. 3. Etkili iletişim kavramını açıklar. 4. Etkili iletişim unsurlarını açıklar. 5. Etkili iletişimi engelleyen unsurları açıklar. <ul style="list-style-type: none"> • İletişim sürecini engelleyen unsurların yer aldığı durum canlandırmaları yapılır. Video vb. gösterimler yapılır. Sınıfla tartışılır. 6. Etkili iletişimde ikna tekniklerini açıklar. <ul style="list-style-type: none"> • Farklı müşteri profil ve beklentilerine göre değişen ikna tekniklerinin kullanıldığı sunumlar yapılır. Farklı örnek olaylar verilerek öğrencilerin ikna tekniklerini geliştirmeleri sağlanır. 7. Başarılı iletişim kurmanın yollarını açıklar. 8. Kurum içi iletişimi açıklar. 9. Satışta iletişim kanallarını açıklar. 10. Satışta AIDA Modelini açıklar. 11. Satışta NAIDAS Modelini açıklar. 12. Müşteri tatmini, sadakati ve elde etme tutma yöntemlerini açıklar. 13. Müşteri şikayet yönetimi kavramını açıklar. 14. Müşteri ilişkilerinde karşılaşılan sorunları ve çözüm yöntemlerini açıklar. <ul style="list-style-type: none"> • Farklı müşteri şikayetleri verilerek, çözüm önerileri geliştirecekleri ödevler verilir.

Beden Dili	1. Beden dilinin konuşmaya katkısını kavramak 2. Dış görünüşün konuşmaya etkisini kavramak 3. Satış danışmanı için beden dilinin önemini açıklamak	1. Beden dilinin konuşmaya katkısını açıklar. 2. Dış görünüşün konuşmaya etkisini açıklar. 3. Satış danışmanı için beden dilinin önemini açıklar.
Güzel Konuşma	1. Satışta etkili ve güzel konuşmanın önemini açıklamak 2. Konuşma Organlarını açıklamak 3. Isınma egzersizleri yapmak 4. Doğru nefes almak 5. Ses ve sesin niteliklerini açıklamak 6. İyi bir konuşma sesinin özelliklerini sıralamak 7. Telafuzun güzel konuşma için önemini açıklamak 8. İfadesini güçlendirmek için uygun tonlama, durak, ulama ve vurgulama yapmak 9. Konuşma dili ile yazı dili arasındaki farkları sıralamak 10. Başarılı bir konuşmacının temel öğelerini sıralamak 11. Etkili konuşma ilkelerini açıklamak	1. Satışta etkili ve güzel konuşmanın önemini açıklar. 2. Konuşma organlarını açıklar. 3. Isınma egzersizleri yapar. 4. Doğru nefes alma egzersizlerini yapar. 5. Ses ve sesin niteliklerini açıklar. 6. İyi bir konuşma sesinin özelliklerini sıralar. 7. Telafuzun güzel konuşma için önemini açıklar. 8. İfadesini güçlendirmek için uygun tonlama, durak, ulama ve vurgulama yapar. <ul style="list-style-type: none">• Tonlama anlatılır.• Şiir, düz yazı. hikaye vb. örnek tonlama uygulamaları yapılır.• Duraklama anlatılır.• Duraklama yaparak ve yapmayarak okunan yazıların anlamları üzerine tartışılır.• Ulama anlatılır.• Yazılardaki ulamalar bulunur.• Ulamaya dikkat ederek uygulama yapılır.• Vurgu anlatılır.• Vurgulamalara dikkat ederek uygulamalar yapılır. 9. Konuşma dili ile yazı dili arasındaki farkları sıralar. 10. Başarılı bir konuşmacının temel öğelerini sıralar. <ul style="list-style-type: none">• İyi bir konuşmacının özellikleri açıklanır.• Konuşmayı bozan etkenler açıklanır. 11. Etkili konuşma ilkelerini açıklar. <ul style="list-style-type: none">• Açıklık• Doğallık• İnanırcılık• İlginçlik• Konuşmacının bilgi donanımı• Ön çalışma• Yöntem ve plan• Konuşmayı destekleyen yardımcı unsurlar• Üslup• Dinleyicinin tanınması• Konu bütünlüğü konuları açıklanır.

Sunum	<p>1. Etkili sunum hazırlıklarını açıklamak</p> <p>2. Etkili bir sunum yapabilmek için yapılması gerekenleri açıklamak</p>	<p>1. Etkili sunum hazırlıklarını açıklar.</p> <ul style="list-style-type: none"> Sunum aşamaları açıklanır. <p>2. Etkili bir sunum yapabilmek için yapılması gerekenleri açıklar.</p> <ul style="list-style-type: none"> Hazırlığın önemi anlatılır. Söz, ses ve vücut dilinin önemi vurgulanır. Öğrencilere bu aşamalara dikkat ederek sunum hazırlamaları ve sunmaları istenir.
--------------	--	--

UYGULAMA FAALİYETLERİ/TEMRİNLER

Uygulama faaliyeti/temrinler; ders kazanımına uygun olarak okulun fiziki kapasitesi ve donatımı, öğrenci sayısı göz önünde bulundurularak en fazla uygulama faaliyeti/temrini yaptıracak şekilde meslek alan zümre öğretmenler kurulu tarafından seçilir. Meslek alan zümre öğretmenleri tarafından aşağıda yer alan temrinlerden farklı temrinlerin uygulanmasına karar verilebilir.

Satışta Etkili İletişim	<ul style="list-style-type: none"> Bir iletişim süreci canlandırması yapılarak, iletişim sürecindeki taraflar gösterilir. İletişim çeşitlerini örnekler vererek açıklar. İletişim türlerine örnek oluşturabilecek iletişim canlandırmaları yapılır. İletişim türlerinin etkin ve zayıf yönleri sınıfla tartışılır. İletişim sürecini engelleyen unsurların yer aldığı durum canlandırmaları yapılır. Video vb. gösterimler yapılır. Sınıfla tartışılır. Farklı müşteri profil ve beklentilerine göre değişen ikna tekniklerinin kullanıldığı sunumlar yapılır. Farklı örnek olaylar verilerek öğrencilerin ikna tekniklerini geliştirmeleri sağlanır.
Beden Dili	<ul style="list-style-type: none"> Beden dili kullanarak ve kullanmayarak canlandırma yapılır ve anlamlandırma üzerine konuşulur. Dış görünüş özelliklerine göre karşımızdaki kişileri algılamalarımız üzerine uygulama yapılır.
Güzel Konuşma	<ul style="list-style-type: none"> Güzel konuşma uygulamaları yapılır. İstiklal Marşımızı ve Gençliğe Hitabemizi en iyi okuma yarışması yapılır.
Sunum	<ul style="list-style-type: none"> Etkili sunum teknikleri dikkat edilerek sunum hazırlama ve sunma.

DERSİN UYGULANMASINA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

- Bu derste öğrencilere yaptığı çalışmalara sınıf arkadaşlarına sunmasına fırsat verilerek etkili iletişim becerilerinin gelişmesi sağlanmalıdır.
- Anlatımdan ve örnek çalışmalardan sonra, dersin öğrenme kazanımlarının öğrencide pekiştirilmesi amacıyla birden fazla uygulama faaliyeti yapılmalıdır.
- Bu derste, verilen görevi yapma adalet ve sorumluluk değer, tutum ve davranışları ön plana çıkaran etkinliklere yer verilmelidir. Bu etkinliklerde beyin fırtınası, grup tartışması, düz anlatım, soru cevap, örnek olay incelemesi vb. yöntem ve teknikler kullanılmalıdır.