

DERS BİLGİ FORMU

DERSİN ADI	SATIŞ TEKNİKLERİ			
DERSİN SINIFI	10. Sınıf			
DERSİN SÜRESİ	Haftalık 4 Ders Saati			
DERSİN AMACI	Bu derste öğrenciye; satış tekniklerini kullanmaya ilişkin bilgi ve becerilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.			
DERSİN ÖĞRENME KAZANIMLARI	1. Satış ve satışla ilgili temel kavramları açıklar. 2. Kişisel satışı ve kişisel satışla ilişkin kavramları açıklar. 3. Kişisel satış tekniklerini açıklar.			
EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAM VE DONANIMI	Ortam: Sınıf, Uygulama Atölyesi Donanım: Etkileşimli tahta/projeksiyon, bilgisayar, yazıcı/tarayıcı, görsel/işitsel 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 ve kısa cevaplı sorular gibi ölçme araçlarından uygun görülen kullanılabilir. Bunun yanı sıra, öğrencinin edinmiş olduğu bilgi ve becerileri ortaya koydukları çalışmalarını değerlendirmek üzere gözlem formu, kontrol listesi derecelendirme ölçeği ve dereceli puan anahtarı kullanılabilir.			
KAZANIM SAYISI VE SÜRE TABLOSU	ÖĞRENME BİRİMİ	KAZANIM SAYISI	DERS SAATİ	ORAN (%)
	Satış ve Satışla İlgili Temel Kavramlar	3	36	25
	Kişisel Satış	4	60	42
	Kişisel Satış Teknikleri	4	48	33
TOPLAM		11	144	100

ÖĞRENME BİRİMİ	KONULAR	ÖĞRENME BİRİMİ KAZANIMLARI ve KAZANIM AÇIKLAMALARI
Satış ve Satışla İlgili Temel Kavramlar	1. Satış ve Satış Danışmanlığı Kavramı 2. Satış Kanallarının Sınıflandırılması 3. Satış Sürecinde İkna Kavramı ve İknanın Önemi	1. Satış ve satış danışmanlığı kavramını açıklar. • Satış ve satış danışmanlığı kavramı, satış danışmanının özellikleri ve görevleri açıklanır. 2. Satış kanallarının sınıflandırılmasını açıklar. • Satış kanallarının sınıflandırması yapılarak offline/online satış kanalları, telefon yoluyla satış, internet/sosyal medya yoluyla satış, ağ pazarlaması yoluyla satış (network marketing), perakende satış, doğrudan satış/kişisel satış kanalları açıklanır ve görsellerle desteklenir. 3. Satış sürecinde ikna kavramı ve iknanın önemini açıklar. • İknanın tanımı ve ikna ilkeleri sıralanır. • İkna amaçlı iletişimde süreç ve ikna edici iletişimde kullanılan yöntemler açıklanarak şema ile gösterilir.
Kişisel Satış	1. Kişisel Satışın Tanımı ve Önemi 2. Kişisel Satışta Dikkat Edilmesi Gereken Faktörler 3. Kişisel Satış Süreci 4. Bir Süreç Olarak Kişisel Satışta Farklılaşma	1. Kişisel satışın tanımını ve önemini açıklar. • Kişisel satışın tanımı, önemi ve kişisel satışın diğer tutundurma yöntemlerinden farkı açıklanır. 2. Kişisel satışta dikkat edilmesi gereken faktörleri açıklar. • Kişisel satışta dikkat edilmesi gereken faktörlerden beden dili, sözler, dinleme ve mesafe açıklanır. 3. Kişisel satış sürecini açıklar. • Kişisel satış sürecinin araştırma (yaklaşma öncesi), ön yaklaşım, karşılama, görüşme/ihtiyaç tespiti, sunum (takdim), ürünlerin gösterilmesi (demostrasyon), itirazların karşılanması, satış kapama ve satış sonrası takip adımları ve bu adımlarda dikkat edilmesi gereken hususlar ayrıntılı bir biçimde açıklanarak şema ile gösterilir. 4. Bir süreç olarak kişisel satışta farklılaşmayı açıklar. • Satışta farklılaşma süreci açıklanır ve sektörden güncel örnekler verilir.

Kişisel Satış Teknikleri	1. Satış Teknikleri 2. Satış Sonrası Hizmetler 3. İade ve Değişim Talepleri 4. Satış Teknikleri Uygulamalarının Önemi	1. Satış Tekniklerini açıklar. • Satış tekniklerinden çapraz satış, ilave satış/kombin satış, alternatif satış ve sessiz satış detaylı açıklanarak önemi vurgulanır. 2. Satış sonrası hizmetleri açıklar. • Satış sonrası hizmetin tanımı, satış sonrası hizmet yaklaşımları, satış sonrası hizmetlerde uygulanan yöntemler ve satış sonrası hizmetlerinin önemi açıklanarak sektörden güncel örnekler verilir. 3. İade ve değişim talepleri açıklar. • İade ve değişim taleplerinin sebepleri ve müşterinin bu taleplerine istinaden yapılması gerekenler açıklanır ve sektörden güncel örnekler verilir. 4. Satış teknikleri uygulamalarının önemini açıklar.
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.		
Ürün Bilgisi	• Satış kanallarını gösteren görsel sunum hazırlamak • Verilen örnek satış süreci için satış danışmanı rolüne bürünüp ikna teknikleri kullanarak uygulama yapmak	
Ürünlerin Sınıflandırılması	• Kişisel satışı diğer tutundurma karması elemanlarından ayıran özellikleri gösteren şema hazırlamak • Satış danışmanı rolüne bürünerek kişisel satışta dikkat edilmesi gereken faktörleri uygulamak • Kişisel satış süreci basamaklarını gösteren şema hazırlamak • Satış danışmanı rolüne bürünerek kişisel satış basamaklarını uygulamak • Verilen örnek satış süreci için satış danışmanı rolüne bürünüp farklılaşma çalışmaları yapmak	
Üründe Etiketleme ve Semboller	• Satış tekniklerini açıklayan görseller hazırlamak • Verilen örnek satış süreci için satış danışmanı rolüne bürünüp satış tekniklerini kullanarak uygulama yapmak • Satış sonrası hizmetlerde uygulanan yöntemleri gösteren görseller hazırlamak • Verilen örnek satış sonrası hizmet süreci için satış danışmanı rolüne bürünerek uygulama yapmak • Verilen örnek iade süreci için satış danışmanı rolüne bürünerek uygulama yapmak • Verilen örnek değişim süreci için satış danışmanı rolüne bürünerek uygulama yapmak • Verilen örnek satış süreci için satış danışmanı rolüne bürünüp satış tekniklerini kullanarak uygulama yapmak	

DERSİN UYGULANMASINA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

- Bu derste öğrencilere yaptığı çalışmaları sınıf arkadaşlarına sunmasına fırsat verilerek iletişim becerilerinin gelişmesi sağlanmalıdır.
- Anlatımdan ve örnek çalışmalardan sonra, dersin öğrenme kazanımlarının öğrencide pekiştirilmesi amacıyla birden fazla uygulama faaliyeti yapılmalıdır.
- Bu derste, verilen görevi gerçekleştirmeye yönelik değer, tutum ve davranışları ön plana çıkaran etkinliklere yer verilmelidir.