

DERSİN ADI		KODU	YARIYILI	T+U	KREDİSİ	AKTS
Çağrı Merkezi Hizmeti		1213406	IV	2+2	3	4
Ön Koşul Dersler						
Dersin Dili	Türkçe					
Dersin Seviyesi	Ön Lisans					
Dersin Türü	Zorunlu					
Dersin Koordinatörü						
Dersi Verenler						
Dersin Yardımcıları						
Dersin Amacı	Hizmet odaklı yaklaşım için işletmelerin yapmaları gerekenleri ve bunların müşteri üzerine etkilerini görmek. Müşteriyi etkin bir şekilde dinleyerek, çözümler üretmeye çalışmaktır.					
Dersin Öğrenme Kazanımları	<p>Bu dersin sonunda öğrenci;</p> <ol style="list-style-type: none"> Hizmet odaklı yaklaşım için işletmelerin yapması gerekenleri ve bunların müşteriye olan etkisini açıklar. Etkili dinleme yaparak, etkin soru sorma teknikleriyle müşteri ihtiyaçlarını anlar. Çağrı merkezlerinde yaşanan değişimlerin etkin yönetilmesinde liderlerin rolünün önemini ve değişim liderlerinin özelliklerini bilir. Takım performansının ve takım ruhunun önemini kavrar. Çağrı merkezlerindeki stres yönetimini açıklayabilecek ve müşteri davranışlarına göre tutum geliştirir. Telefonda etkili iletişim için gereken adımları sıralayabilecek ve bir problem ile karşılaştığında kullanılacak teknikleri tespit eder. 					
Dersin İçeriği	Hizmet odaklı yaklaşım, hizmet odaklı yaklaşımın temelleri, değişim yönetimi, telefonda etkili iletişim, takım çalışması, stres ve öfke kontrolü, müşteri profilleri ve davranış tarzları, telefonda profesyonel davranış, problem çözme teknikleri ve karar verme.					
Haftalar	Konular					
1	Hizmet Kavramı					
2	Hizmet Odaklı Yaklaşım ve Temelleri					
3	Hizmet Sunumunda Ahlâki Değerler					
4	Telefonda Etkili İletişim					
5	Değişim Yönetimi					
6	Takım Çalışması					
7	Ara Sınav					
8	Stres ve Öfke Kontrolü					
9	Stres ve Öfke Kontrolü					
10	Müşteri Profilleri ve Davranış Tarzları					
11	Telefonda Profesyonel Davranış					
12	Telefonda Profesyonel Davranış					
13	Problem Çözme Teknikleri ve Karar Verme					
14	Problem Çözme Teknikleri ve Karar Verme					
Genel Yeterlilikler						
<ol style="list-style-type: none"> Hizmet odaklı yaklaşım, hizmet odaklı yaklaşımın temelleri, değişim yönetimi konusunda bilgi sahibi olur. Telefonda etkili iletişim, takım çalışması, stres ve öfke kontrolü, müşteri profilleri ve davranış tarzlarını bilir. Telefonda profesyonel davranış, problem çözme teknikleri ve karar verme konusunda çıkarsamalar yapabilir ve yorumlayabilir. 						
Kaynaklar						
Bakan, Ö. (2005). <i>Kurumsal İmaj</i> , Tablet Yayınları, Konya.						
Değerlendirme sistemi						
Ara Sınav: % 40 Final: % 60 Bütünleme: % 60						

PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI İLE DERS ÖĞRENİM ÇIKTILARI İLİŞKİSİ TABLOSU															
	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13	PÇ14	PÇ15
ÖÇ1	4	3	5	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3
ÖÇ2	4	4	4	2	4	2	4	3	5	5	4	4	2	5	4
ÖÇ3	5	4	5	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3
ÖÇ4	4	3	5	2	4	2	3	4	5	5	4	3	2	5	4
ÖÇ5	5	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	3	3	4	5
ÖÇ6	4	4	5	3	3	3	3	3	5	4	4	4	2	4	3
ÖÇ: Öğrenme Çıktıları PÇ: Program Çıktıları															
Katkı Düzeyi	1 Çok Düşük			2 Düşük			3 Orta			4 Yüksek			5 Çok Yüksek		

Program Çıktıları ve İlgili Dersin İlişkisi

	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13	PÇ14	PÇ15
Çağrı Merkezi Hizmeti	4	4	5	3	3	3	3	4	5	4	5	3	3	4	4