Ders İzlencesi

Ders Kodu - Ders Adı	**ÇMH203U - Çağrı Merkezinde Hizmet**
Ders Türü	III.Yarıyıl
Teori + Uygulama	0+0
AKTS	**7.0**
Ders Dili	Türkçe
Ders Türü	Zorunlu Dersler
Öğretim Elemanları	ÖĞR. GÖR. MİNE ŞEN

Dersin Veriliş Biçimi	Uzaktan eğitim
Önkoşullar	Bu dersin önkoşulu ya da eş koşulu bulunmamaktadır.
Önerilen Dersler	Bu dersle ilişkili önerilen başka dersler bulunmamaktadır.
Önerilen Kaynaklar	Çağrı Merkezinde Hizmet
Staj & Uygulama	Bu ders için staj veya uygulama yoktur.

Ders İzlencesi

Haftalar	Öğrenme Çıktıları	Konular	Öğretim Yöntemleri
1. hafta		Hizmet Odaklı Yaklaşımın Temelleri	
2. hafta		Telefonda Etkili İletişim	
3. hafta		Telefonda Etkili İletişim	
4. hafta		Değişim Yönetimi	
5. hafta		Değişim Yönetimi	
6. hafta		Takım Çalışması	
7. hafta		Ara Sınav	
8. hafta		Stres ve Öfke Kontrolü	
9. hafta		Stres ve Öfke Kontrolü	
10. hafta		Müşteri Profilleri ve Davranış Tarzları	
11. hafta		Müşteri Profilleri ve Davranış Tarzları	
12. hafta		Telefonda Profesyonel Davranış	
13. hafta		Telefonda Profesyonel Davranış	
14. hafta		Dönem Sonu Sınavı	

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları
1	Hizmet odaklı yaklaşım için işletmelerin yapması gerekenleri ve bunların müşteriye olan etkisini açıklayabilecektir.
2	Etkili dinleme yaparak, etkin soru sorma teknikleriyle müşteri ihtiyaçlarını ortaya çıkarabilecektir.

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları
3	Çağrı merkezlerinde yaşanan değişimlerin etkin yönetilmesinde liderlerin rolünün önemini ve değişim liderlerinin özelliklerini tanımlayabilecektir.
4	Takım performansının ve takım ruhunun önemini ifade edebilecektir.
5	Çağrı merkezlerindeki stres yönetimini açıklayabilecektir.
6	Müşteri davranışlarına göre tutum geliştirebilecektir.
7	Telefonda etkili iletişim için gereken adımları sıralayabilecektir.
8	Bir problem ile karşılaşıldığında kullanılabilecek teknikleri saptayabilecektir.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

İçerik girilmemiştir.

Dersin Teması

İçerik girilmemiştir.

AKTS İş Yükü

Etkinlik	Süre (Saat)	Sayı	İş Yükü
Teorik Derse Katılım	0	0	0
Sınıf Dışı Çalışma (Ön Hazırlık & Pekiştirme Amaçlı)	0	0	0
Ödevler	0	0	0
Proje - Rapor - Sunum Hazırlama	0	0	0
Ara Sınav Hazırlığı (sınav süresi dahil)	0	0	0
Final Sınavı Hazırlığı (sınav süresi dahil)	0	0	0
Uygulama (Laboratuvar, Müzik/Enstrüman Uygulaması, Atölye/Saha Çalışması vb.)	0	0	0
Staj Uygulaması	0	0	0
		Hesaplanan AKTS	**0**

Ölçme ve Değerlendirme

İçerik girilmemiştir.

Değerlendirme Yöntemi ve Geçme Kriterleri	Sayısı	Yüzde (%)
1.Ara Sınav	1	30
Dönem Sonu Sınavı	1	70
	Toplam (%)	**100**