|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| EYLÜL | 17-21 EYLÜL | 3 | 2 | Öğrenci müşterilerle iletişim kurmayı öğrenecektir.  ***Atatürk’ün Milli Eğitime verdiği önem***  ***15 Temmuz şehitlerini anma*** | MÜŞTERİ ÖZELLİKLERİ MODÜLÜ 1. Müşterilerle ilişki kurma yöntemleri | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| 24-28 EYLÜL | 4 | 2 | Öğrenci müşterilerle iletişim kurma yöntemlerini öğrenecektir | A. Mektup B. Telefon C. Yüzyüze | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| EKİM | 1-5 EKİM | 1 | 2 | Müşteri profilinin ne anlama geldiğini öğrenecektir. | 2.Müşteri Profilli | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| 8-12  EKİM | 2 | 2 | Mevcut müşteri profilleri hakkında bilgi sahibi olacaktır. | A. En çok Alış veriş Yapanlar B.Özel Müşteriler | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| 15-19 EKİM | 3 | 2 | Mevcut müşteri profilleri hakkında bilgi sahibi olacaktır. | C .Peşin-Taksitli Alış veriş | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| 22-26  EKİM | 4 | 2 | Öğrenci müşterinin demografik yapısını belirleyebilecektir | Müşterinin demografik yapısını tespit etme | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| KASIM | 29-2  KASIM | 1 | 2 | Öğrenci müşterinin demografik yapısını belirleyebilecektir  **29 Ekim Cumhuriyet Bayramı ve Cumhuriyetin önemi** | Demografik yapının bileşenleri  A.Cinsiyet B.Yaş C.Bölge D.Gelir Durumu | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| 5-9 KASIM | 2 | 2 | Öğrenci müşterinin demografik yapısını belirleyebilecektir  ***10 Kasım Atatürk’ü Anma ve Atatürk’ün kişiliği*** | 4.Teknolojik Çevre  5.Siyasi -Yasal - Çevre | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| 12-16 KASIM | 3 | 2 | Öğrenci müşterinin demografik yapısını belirleyebilecektir | 6.Sosyal ve Kültürel çevre  7.Beklenmedik Olaylar | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| 19-23 KASIM | 4 | 2 | Öğrenci müşteri isteklerini tespit edebilecektir   1. ***Kasım Öğretmenler günü ve önemi*** | 1. İletişim Araçları A.Bilgisayar.,Internet B.Telefon | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| 26 – 30 KASIM | 5 | 2 | Öğrenci müşteri isteklerini tespit edebilecektir. | 2.Telefonla Konuşma Kuralları | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| ARALIK | 3-7  ARALIK | 1 | 2 | Öğrenci müşteri isteklerini tespit edebilecektir | 3.Anket Uygulama Kuralları | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| 10-14  ARALIK | 2 | 2 | Öğrenci müşterilerle ilişkileri geliştirebilecektir. | 1. Müşteriyi teşvik etme | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| 17-21  ARALIK | 3 | 2 | Öğrenci müşterilerle ilişkileri geliştirebilecektir. | Müşteriyi teşvik etme yöntemleri a- Kupon dağıtma | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| ARALIK | 24-28  ARALIK | 4 | 2 | Öğrenci müşterilerle ilişkileri geliştirebilecektir. | b- Armağanlar  c- piyango ve yarışma | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| OCAK | 31 ARALIK-4 OCAK | 1 | 2 | Öğrenci müşterilerle ilişkileri geliştirebilecektir. | 2- Müşteri kazanmak.  a- Reklam b- ikna c- imaj | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| 7-11 OCAK | 2 | 2 | Öğrenci müşterilerle ilişkileri geliştirebilecektir. | d- Fuar-sergi e- Ürün geliştirme f- Sosyal tesis | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| 14-18 OCAK | 3 | 2 | Öğrenci müşterilerle ilişkileri geliştirebilecektir. | 3. Özel Günler 4.Müşterinin farklı yönleri | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| **YARIYIL TATİLİ** | | | | | | | | |
| ŞUBAT | 4-8  ŞUBAT | 1 | 2 | Öğrenci müşteri ile görüşme yapabilecektir. Atatürk'ün fikir hayatını kavratmak | 2. MODÜL: MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ  1.Portföydeki Müşteriler  2. İnsan İlişkileri | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| 11-15  ŞUBAT | 2 | 2 | Öğrenci müşteri memnuniyetini sağlayabilecektir. | A. Yüzyüze  B. Telefon  C .Bilgisayar | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| 18-22  ŞUBAT | 3 | 2 | Öğrenci müşterilerin itirazlarını karşılayabilmeyi öğrenecektir. | 1-İtiraz karşılama teknikleri | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| MART | 25 ŞUBAT-1 MART | 1 | 2 | Öğrenci müşterilerin itirazlarını karşılayabilmeyi öğrenecektir | A.İtirazı dinlemek | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| 4-8  MART | 2 | 2 | Öğrenci müşterilerin itirazlarını karşılayabilmeyi öğrenecektir | B.Soruya dönüştürmek  C.Nedenini öğrenmek | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| 11-15  MART | 3 | 2 | Öğrenci müşterilerin itirazlarını karşılayabilmeyi öğrenecektir | D.Anlayışla karşılamak E.Dürüst cevaplamak | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| 18-22  MART | 4 | 2 | Öğrenci empati kurmanın önemini kavrayabilecektir. | 2.Empati kavramı. Empati kurmak. | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| 25-29  MART | 5 | 2 | Öğrenci müşteri memnuniyetinde diksiyonun önemini kavrayabilecektir. | 1.Diksiyon | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| NİSAN | 1-5  NİSAN | 1 | 2 | Öğrenci iletişim kavramını öğrenecektir. | 2.İletişim | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| 8-12  NİSAN | 2 | 2 | Öğrenci iletişim sürecini kavrayabilecektir. | İletişim süreci | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| 15-19  NİSAN | 3 | 2 | Öğrenci iletişim sürecini kavrayabilecektir. | iletişim sürecinin öğeleri | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| 22-26  NİSAN | 4 | 2 | Öğrenci iletişim engellerini ayırt edebilecektir. | İletişim engelleri | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| MAYIS | 29 NİSAN-3 MAYIS | 1 | 2 | Öğrenci beden dili ilet iletişimin önemini kavrayabilecektir. | BEDEN DİLİ İLE İLETİŞİM | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| 6-10 MAYIS | 2 | 2 | Öğrenci beden dilinin unsurlarını kavrayabilecektir. | Beden dilinin unsurları | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| 13-17  MAYIS | 3 | 2 | Öğrenci beden dilinin unsurlarını kavrayabilecektir. | Farklılık, Önem, İletişimdeki oranı, Anlaşılma zorluğu, | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| 20-24 MAYIS | 4 | 2 | Öğrenci beden dilinin unsurlarını kavrayabilecektir. | Mimik-Jest, Dokunma-duruş, | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| 27-31  MAYIS | 5 | 2 | Öğrenci beden dilinin unsurlarını kavrayabilecektir. | Alan belirleme,Göz,Vücut eğme,Statü | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| HAZİRAN | 3-7 HAZİRAN | 1 | 2 |  | RAMAZAN BAYRAMI TATİLİ | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| 10-14 HAZİRAN | 2 | 2 | Öğrenci iletişimin temel prensiplerini öğrenecektir. İletişimde bütünlük kavramını anlayabilecektir. | İletişimin temel prensipleri  İletişimde bütünlük | Anlatım, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |

**NOT:**Planın yapılmasında; 1739 sayılı Türk Milli Eğitiminin genel esasları ile18.01.1982 tarihli 2104 sayılı Tebliğler Dergisi ile mayıs 1998 tarihli 2488 sayılı Tebliğler Dergisinde Yayınlanan Atatürk İlke ve İnkılaplarının derslere göre işlenişi, dikkate alınarak hazırlanmıştır. Plan 2551 sayılı Tebliğler Dergisi'nde yayınlanan "Millî Eğitim Bakanlığı Eğitim ve Öğretim Çalışmalarının Plânlı Yürütülmesine İlişkin Yönerge" esas alınarakhazırlanmıştır.MEGEP PAZARLAMA ve PERAKENDE ALANI ÇERÇEVE ÖĞRETİM PROGRAMI MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ DERSİ MODÜLLERİNE GÖRE HAZIRLANMIŞTIR.

**Nesibe TOPTİMUR Senem ÜNALDI**

**Paz. Per Öğrt. Paz. Per. Öğrt**

**UYGUNDUR**

**17.09.2018**

**Ömer GÖK**

**Okul Müdürü**