

## Çağrı Merkezi Hizmetleri Bütünleme Programı

| 1.Oturum  |                                       |                                        |
|-----------|---------------------------------------|----------------------------------------|
| Ders Kodu | Ders Adı                              | TARİH                                  |
| ATA-260   | Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi II | 10 Temmuz 2025 Perşembe<br>Saat: 10:00 |
| ING-102   | İngilizce II                          |                                        |
| CHM-104   | Davranış Bilimleri                    |                                        |
| ISY-207   | Pazarlama                             |                                        |
| LOJ-103   | Genel Ekonomi                         |                                        |

| 2.Oturum  |                                      |                                        |
|-----------|--------------------------------------|----------------------------------------|
| Ders Kodu | Ders Adı                             | TARİH                                  |
| CHM-204   | İkna ve İkna Psikolojisi             | 10 Temmuz 2025 Perşembe<br>Saat: 14:00 |
| CHM-222   | Çağrı Merkezi İleri Satış Teknikleri |                                        |
| PAZ-226   | Hizmet Pazarlaması                   |                                        |
| PAZ-204   | Reklamcılık                          |                                        |

| 3.Oturum  |                           |                                    |
|-----------|---------------------------|------------------------------------|
| Ders Kodu | Ders Adı                  | TARİH                              |
| TUR-270   | Türk Dili II              | 11 Temmuz 2025 Cuma<br>Saat: 10:00 |
| CHM-106   | Ofis Yazılımları          |                                    |
| CHM-108   | Çağrı Merkezi Yönetimi II |                                    |
| CHM-112   | Çağrı Merkezinde Hizmet   |                                    |
| ISY-110   | İstatistik                |                                    |

| 4.Oturum  |                         |                                    |
|-----------|-------------------------|------------------------------------|
| Ders Kodu | Ders Adı                | TARİH                              |
| TDS-212   | Örgütsel Davranış       | 11 Temmuz 2025 Cuma<br>Saat: 14:00 |
| TDS-210   | Toplam Kalite Yönetimi  |                                    |
| BYA-214   | Etkili Sunum Teknikleri |                                    |