

Dersin Tanımı					
Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
TÜKETİCİ MEMNUNİYETİ VE KALİTE	OPT2177980	Güz Dönemi	2+0	2	4
Ön Koşul Dersleri					
Önerilen Seçmeli Dersler	İletişim Becerileri				
Dersin Dili	Türkçe				
Dersin Seviyesi	Ön Lisans				
Dersin Türü	Programa Bağlı Seçmeli				
Dersin Koordinatörü	Dr.Öğr.Üye. Nezih HACİHASANOĞLU ÇAKMAK				
Dersi Verenler	Öğr.Gör. Naz Esin BAŞKAN				
Dersin Yardımcıları					
Dersin Amacı	Optisyenlik müesseselerini koruyucu görüş sağlığı kapsamında göz ve görüş giyiminde sağlık, estetik, moda gibi ihtiyaçlarını karşılamak üzere hizmet almaya gelen nihai tüketicilerin güzel görme ve güzel görünme beklentilerini ve memnuniyetlerini en üst düzeyde karşılama becerilerinin kazandırılması amaçlanmaktadır.				
Dersin İçeriği	Bu ders; İletişim Becerileri ve Beden Dili,Tüketici Farklılıkları Analizi ve Stratejik Çözümler,Birden fazla tüketiciye hizmet verme becerileri,Tüketicinin karşılanması ve empati kurma,Reçetenin değerlendirilmesi ve ihtiyaç analizi,Müessesede satışa sunulan markalar ve özellikleri hakkında bilgi edinme,Tüketicinin yüz hatlarına ve reçete diyoptrilerine uygun çerçeve önerimi ve seçimi,Tüketiciye seçilmiş çerçeveye, kullanım koşullarına uygun cam niteliklerinin değerlendirilmesi ve önerimi,Tüketicinin yaşam konforu ve görüş konforu konularında ihtiyaç göz önünde bulundurularak ek ürün önerimi,Tüketiciye seçimi yapılmış çerçevenin yüzde ayarlanması ve ölçülerinin alınması,Tüketiciye hazırlanan görme gereçlerinin garanti koşulları ve kullanma klavuzu anlatılarak teslim edilmesi,Tüketici memnuniyeti kapsamında satış sonrası hizmetler,Tüketici memnuniyeti kapsamında garanti süresi, tamir ve yedek parça temini,Tüketici memnuniyeti ve şikayetleri analizi ve çözüm becerileri; konularını içermektedir.				
Dersin Öğrenme Çıktıları				Öğretim Yöntemleri	Ölçme Yöntemleri
Optisyenlik müesseselerinde nihai tüketicilere karşı iletişim becerilerini geliştirerek kişiye özel çerçeve seçimini ve kullanma koşullarına uygun optik cam tavsiyesinde bulunarak hizmet kalitesini yükseltebilmek, optisyenlik müesseselerinde müracaat eden tüketici şikayetleri ve memnuniyetsizliklerine çözüm odaklı yaklaşımların geliştirilmesini sağlamak			1, 11, 13, 21, 4	A	
Öğretim Yöntemleri	1: Anlatım, 11: Seminer, 13: Deney / Laboratuvar, 21: Video, 4: Alıştırma ve Uygulama				
Ölçme Yöntemleri	A: Yazılı sınav				
Ders Akışı					
Sıra	Konular	Ön Hazırlık			
1	İletişim Becerileri ve Beden Dili				
2	Tüketici Farklılıkları Analizi ve Stratejik Çözümler				
3	Birden fazla tüketiciye hizmet verme becerileri				
4	Tüketicinin karşılanması ve empati kurma				
5	Reçetenin değerlendirilmesi ve ihtiyaç analizi				
6	Müessesede satışa sunulan markalar ve özellikleri hakkında bilgi edinme				
7	Tüketicinin yüz hatlarına ve reçete diyoptrilerine uygun çerçeve önerimi ve seçimi				
8	Tüketiciye seçilmiş çerçeveye, kullanım koşullarına uygun cam niteliklerinin değerlendirilmesi ve önerimi				
9	Tüketicinin yaşam konforu ve görüş konforu konularında ihtiyaç göz önünde bulundurularak ek ürün önerimi				
10	Tüketiciye seçimi yapılmış çerçevenin yüzde ayarlanması ve ölçülerinin alınması				
11	Tüketiciye hazırlanan görme gereçlerinin garanti koşulları ve kullanma klavuzu anlatılarak teslim edilmesi				
12	Tüketici memnuniyeti kapsamında satış sonrası hizmetler				
13	Tüketici memnuniyeti kapsamında garanti süresi, tamir ve yedek parça temini				
14	Tüketici memnuniyeti ve şikayetleri analizi ve çözüm becerileri				
Kaynaklar					
Hocanın ders notları					