

KURS ADI	Müşteri Hizmetleri Eğitimi		
KURS TARİHİ	25.09.2021		
KURS SÜRESİ	6 saat		
KURS SAATİ	10:00 – 16:00		
EĞİTMENİN ADI	Yrd. Doç. Dr. Ahmet Ertugan	E-MAIL ADRESİ	ahmet.ertugan@neu.edu.tr

KURS TANIMI**Katılımcı Profili**

Bu eğitim, işletmede gerek bireysel gerekse kurumsal müşterilerle birebir iletişim içinde olan tüm birimler için uyumludur.

Eğitimin uygun olabileceği kademeler:

- Üst kademe yöneticiler
- Orta kademe yöneticiler (Pazarlama ve satış, insan kaynakları, muhasebe ve finans, halkla ilişkiler ve reklamcılık bölüm sorumluları)
- Müşterilerle birebir iletişim içerisinde olan personel

ÖĞRENME ÇIKTILARI

Bu eğitimin sonunda katılımcılar,

- Gündelik yaşamda ve iş yaşamında iletişimin önemi daha iyi kavranacak,
- Empati kurma becerisi geliştirilerek sorun çözme kabiliyeti artacak,
- Sözlü iletişimin yanı sıra sözsüz iletişim anlamlandırılacak,
- Çalışanları, müşterilerin ve iletişim içinde olunan kimselere doğru mesajlar gönderilecek ve onların ne demek istedikleri daha rahat anlaşılacaktır,
- Sorunlu müşterileri anlamak ve sorunlarla daha kolay başa çıkma yollarını kavrayacak,
- Firmanın karşılaşılabileceği olası problemler öngörülebilir ve problem ortaya çıkması engellenebilir,
- Müşterilerin yaşadığı veya firmanın yüzleştiği sorunlar/problemlerin incelenecek ve çözümü için stratejiler geliştirilecek.

ÖĞRETİM METODLARI

- Sözlü katılımı destekleyici anlatım
- Prezentasyon Sunumu
- Örnek olay tartışma ve çözüm üretme

KULLANILACAK MATERYALLER

Power Point Sunum

KURS KONULARI VE KURS PLANI**Yeni Müşteri, Pazarlama ve Satış Anlayışı**

- Müşteri Beklentileri

- Müşteri Algıları
- Müşteri Odaklı Kurum Kültürü
- Uzun Dönemli Müşteri Yaklaşımı ve Güven İlişkisi
- Müşteri Tipleri ve Müşteri Tiplerine Uygun İlişki Biçimleri
- Müşteri Şikayetlerinin Önemi
- Şikayet Oluşum Sürecinde Alınması Gereken Önlemler
- Şikayet Karşılama ve Çözüm Süreci
- Müşteri Karar Sürecini Belirleyen Unsurlar

Müşteri İlişkileri Yönetiminde Temel İletişim Yaklaşımları

- Etkin Dinleme
- Çözüm Odaklılık
- Müşteri Hizmetinde Olumlu Dil Kullanmak
- Müşteri Hizmetinde İletişimle Memnuniyet Oluşturmak
- İtirazlarla Başa Çıkma
- İkna Süreci ve İkna Yöntemleri
- Çatışma Yönetimi
- Şikayet Karşılama
- Kızgın Müşterilerle Başa Çıkma
- “HER MÜŞTERİDE YENİDEN DOĞARIM” yaklaşımı

Müşteri Yaşam Evreleri

- Potansiyel Müşteri Yönetimi
- Mevcut Müşteri Yönetimi
- Müşteri Derinleştirme
- Müşteri Sadakat Yönetimi