

# MÜŞTERİ ODAKLILIK EĞİTİMİ

## MÜŞTERİ ODAKLILIK EĞİTİMİ



**Müşteri odaklılık**, yüksek müşteri memnuniyeti sağlayarak sadık ve kalıcı müşteriler yaratmak demektir.

En az dış müşteri memnuniyetini artırmak kadar iç müşteriler olan çalışanların da memnuniyet düzeylerini ve kurum içi hizmet kalitesini yükseltmek, hızla ve her geçen gün daha da çok önem kazanmaktadır. Hatta iç hizmet ortamında yaşanan hizmet kalitesi, dış müşterilere verilen hizmet kalitesinin üst sınırı olmaktadır.

### KURUMLAR NEDEN MÜŞTERİ ODAKLILIK EĞİTİMİ ALMALILAR?

Müşteri tüm ticari ilişkinin merkezindedir ve her müşteri farklıdır. Dolayısıyla her müşteriye verilmesi gereken hizmetin de farklı ve müşteri gereksinimlerine yönelik olması gerekir.

Bugün ve yarın müşterimizin kim olduğu ve onunla ilişkimizin seyri, kurumsal varlığımızın kaderini belirleyen şeydir.

Kurum içinde ve kuruma dışından her temas bir etki yaratır. Bugün artık temas kurmak ve etki yaratmak, her zamankinden daha kolaydır. Bu durum herkesi, her kurumu, markayı, iliskiye kolay vazgeçilebilir kılmaktadır.

Vermekte olduğunuz hizmetin kalitesini artırmak, kurumunuzun yaşamını sağlıklı olarak sürdürmesinin sigortası olacağı gibi, aynı zamanda dinamik ve pozitif bir çalışma ortamının da gereğidir.

### BİREYLER NEDEN MÜŞTERİ ODAKLILIK EĞİTİMİ ALMALILAR?

İş yaşamımızda sürekli olarak, müşterilerimiz olarak kabul edebileceğimiz – hizmetlerimizden yararlanan – insanlarla ilişki içerisindeyiz. İlişkilerimizin kalitesi ise hayatımızın kalitesini büyük ölçüde belirler. Bulduğumuz ortamları daha da yaşanabilir kılmak, keyifli, mutlu, geliştirici bir işyerinde olmak istiyorsak hayatın şu temel kuralını hatırlamalıyız;

Aldıklarımızın değerini arttırmak istiyorsak verdiklerimizin değerini arttırmalıyız.

“Motive edici etkiler yüklenme yönünden faydalı, kişinin davranışlarını gözden geçirmesini etrafına karşı davranma şekillerini olumlu yönde etkileyici.”

• • •

**Müntaz Dallıar**

C.P. Standart / Bölge Satış Sorumlusu

## MÜŞTERİ ODAKLILIK EĞİTİMİ

### EĞİTİM HEDEFLERİ

- Katılımcılara, müşteri odaklı bir yaklaşımla, müşteriler ve kurum için karşılıklı değer üreterek müşteri beklentileri aşmanın yollarını aktarmak
- Katılımcıların, müşteri odaklı bir yaklaşımla, müşterilerin görünür ve gerçek ihtiyaçlarını doğru şekilde tespit ve analiz edebilmelerine, profesyonellik içerisinde samimi çözümler getirerek ve uzmanlıklarını yansıtarak bu ihtiyaçları doğru şekilde karşılayabilmelerine yardımcı olmak.
- Katılımcıların müşteri ve potansiyel müşterilerle, yapıcı ve etkin bir şekilde; karşılıklı güven duygusunu ve olumlu ilişkiyi güçlendirerek iletişim kurmalarına yardımcı olmak.
- Yöneticilere çalışanlarını müşteri odaklı olma konusunda nasıl yönlendireceklerini göstermek.
- Katılımcılara kişisel kalite bilinci kazandırarak daha mutlu ve verimli bir şekilde çalışmalarına ve kurumlarını daha iyi temsil etmelerine ilham sağlamak.

### BU PROGRAMDAN BEKLENEN FAYDALAR?

- Müşteri odaklı yaklaşım ile artan müşteri memnuniyeti.
- Doğru iletişim teknikleri ile etkili sorun çözme.
- Gelişen tavırlar ve olumlu ilişkiler.
- Kaliteli iletişim ve müşteriye net anlama becerisi ile hızlı sonuca ulaşma.

### EĞİTİMİN HEDEF KİTLESİ

- Tüm çalışanlar; özellikle satış, pazarlama ve müşteri ilişkileri profesyonelleri ile orta ve üst kademe yöneticiler.

### EĞİTİM SÜRESİ

İsteğe göre 1 ya da 2 tam gün

## EĞİTİM İÇERİKLERİ

### MÜŞTERİ KİMDİR ?

#### Müşteri Kimdir?

- Tanımı
- Önemi
- Müşteriyi Tanımak
  - İç – Dış Müşteri
- Yöneticinin Müşterisi Çalışanıdır
- Müşteri Gereksinimleri
- Herkes Farklıdır – Farklılık Zenginliktir
  - Farklılıkları Yönetmek

### MÜŞTERİ ODAKLI OLMAK

#### Müşteri Odaklı Olmanın Anlamı

- Anlamı
- Müşteri Odaklılık Satış Getirir
- Ürün Odaklılık – Müşteri Odaklılık
- 4+2 P'den 4C+2P'ye
- Müşteri Odaklılığın Ötesi
- Ekibin Bakış Açısı Nasıl Müşteri Odaklı Yapılır?
  - Kalite
- Kurum Olarak Ne Kadar Müşteri Odaklıyız?
- Kurum İçisi Sistem ve Kurallar
- En İyinin Tanımını Müşteri Yapar
- Yönetim Kaliteniz Nasıl?
- Müşteri Beklentilerini Karşılamanın = Kalitenin 4 Boyutu
  - "Allah Düşürmesin"
  - "Mecbur Kalırsam"
  - "Zaten Böyle Olmalı"
  - "Vay Be"
- Kişisel – Kurumsal Kalite
- Bir Yönetici Olarak Ekibinize "Vay Be" Dedirtmek
- Ekibinize Müşterilerine "Vay Be" Dedirtmeyi Aşlamak
- Sadakati Sağlamak
  - Sadakat Satışı Sürekli Kılar
  - Müşterinin Vazgeçme / Firma Değiştirme Nedenleri
- Özel Olmak – Fark Yaratmak
- Çalışanı Özel Hissettirmek
- Kurum Olarak Ne Kadar Müşteri Odaklıyız?
- Müşteri Odaklılık Bilinci İnşaa Etmek

#### Müşteri Odaklı İletişim

- Kurum İçisi İletişim Dilleri
  - "Sen" Dili
  - "Ben" Dili
  - "Biz" Dili
- Herkesin Aynı Dili Konuşmasını Sağlamak
- Dil Yetmez Samimiyet De Olmalı
  - Psikoloji = Fizyoloji
  - İçindeki Dışına Yansır
- Güven Sağlayan Beden Dili ve Ses Kullanımı
- Bilinçaltı Etkiler – Alışkanlıklar

### PROFESYONEL MÜŞTERİ İLETİŞİMİ

#### Zorlayıcı Durumlarda Profesyonel Müşteri İletişimi

- Doğru Tavır Sergilemek
  - "Saldırgan – Edilgen – Güvenli" Tavır
  - Tavrını Seçmek
    - "İşinden Mutlu Olmak İstiyorsan Mutlu Çalış"
    - "Zor Olan Geliştirir."
- Farkındalık – Olup Biteni Yakalamak
- İletişimin Nabzını Tutmak
- Soru Sorma ve Dinleme Becerileri
- Bireysel İhtiyaçları Görebilmek
  - Empati Kurmak
  - Farklı Üstüplere Uyum Sağlamak
- Olumsuz Duygularla Baş Etmek
- Kaba İfadelerle Başa Çıkmak
- Zor İnsanları Anlamak ve Başa Çıkmak
- Zor İnsan Olmamak
- Duyguları Yönetmek
- Kaba ve Yersiz Yaklaşımlarla Başa Çıkmak
- Soruları Nezaketle Cevaplandırmak
- Sınır Çizmek
  - "Hayır" Demeden "Hayır" Demek
- İşbirliği Yaratmak

### EĞİTMENLERİMİZ

Biz, **Fast Forward** olarak, 2001 yılından bu yana, kişisel ve kurumsal dönüşüm alanında hizmet veren; karşılıklı işbirliği içerisinde değer yaratmaya odaklanmış, deneyim ve birikim sahibi, dinamik bir ekibiz.

**eğitmen kadromuzu inceleyin**

### İLETİŞİM

Türkiye'de kişisel ve kurumsal dönüşüm konusunda hemen akla gelen bir merkez; öncü bir **eğitim ve danışmanlık firması** olmayı amaçlıyoruz. Tüm eğitim ihtiyaçlarınız ile ilgili detaylı bilgi almak için

**bizimle iletişime geçin**

## MÜŞTERİ ODAKLILIK EĞİTİMİ REFERANSLARIMIZ

Abdi İbrahim İlaç

Carrefoursa

Savola Gıda

Bausch & Lomb

L'Oreal Türkiye

Küçükler Holding

Klip Kimya

P. Standart

Gedore Altaş

İtkib

Ekom Tanıtım

TAV

Klueh Deniz

Assan Gıda

Doruk Yemek

Johnson&Johnson Vision Care

Mais Motorlu Araçlar

MediaMarkt

Saturn

Teb Finansman

Green Chemicals

Aktivita

Egebant

SPS Etiket

S Dijital

Makro Ambalaj

Rifat Sargın Eczanesi

Kırışoğlu Eczanesi