

## Mağazacılıkta Mükemmel Hizmet, Profesyonel Satış ve Müşteri İlişkileri

### Programın İş Sonuçlarına Faydaları

Bu program sonunda katılımcılar;

- Hizmet sektörünün ve mağazacılığın özellikleri, hizmette ve müşteriye yaklaşımdaki değişimler ve geleceğin mağazacılık anlayışı hakkında bilgi sahibi olacaklar,
- Müşteri odaklı hizmet üretmek ve müşterilerle etkili iletişim kurma yöntemleri konusunda bütünsel bir bakış açısına sahip olacaklar,
- Müşteri odaklılığın ve müşterileri mutlu etmenin, kurumları ve kendileri için ne denli önemli olduğunun farkına varacaklar,
- Kalite ve hizmette kaliteyi belirleyen boyutlar hakkında bilgi sahibi olacak, mağazacılıkta kaliteli hizmet üretme konusunda olumlu tutum geliştirecekler,
- İletişim ve müşteri ilişkileri dinamikleri, prensipleri ve teknikleri konusunda kapsamlı bilgi edinecekler,
- Kendi kurdukları iletişim ve müşteri ilişkileri hakkında özdeğerleme yaparak geliştirme yönünde olumlu tutum oluşturabilecekler,
- Mağazacılıkta satış yapmanın etkili ve garantili yöntemleri hakkında bilgi altyapısını oluşturarak uygulamalarla destekleme ve yüksek verim ve gelire dönüştürme olanağı bulacaklar,
- Mağazacılıkta etkili görsel tasarım, tanzim ve teşhirin ilke ve yöntemleri hakkında bilgi sahibi olacak ve bu bilgilerden satışta daha etkin yararlanmanın yollarını keşfedecekler,
- Ve satışta, müşteri bağlılığı yaratmada bir rekabet avantajına dönüştürmeyi sağlayacak altın önerilere ulaşabilecekler.

### Neler Paylaşacağız?

- ▶ MAĞAZACILIĞA GENEL BAKIŞ
- ▶ MÜŞTERİ ODAKLI HİZMETİ BAŞARMAK
- ▶ MAĞAZACILIKTA SATIŞ DANIŞMANLIĞI
- ▶ MÜŞTERİ PSİKOLOJİSİ VE İNSANI TANIMAK, ANLAMAK
- ▶ MAĞAZACILIKTA PROFESYONEL SATIŞ İÇİN PROFESYONEL İLETİŞİM
- ▶ SATIŞ SÜRECİ
- ▶ MAĞAZACILIKTA GÖRSEL TASARIM, TANZİM VE TEŞHİR
- ▶ SONUÇ

### Kimler Katılmalı?

Mağazacılık sektöründe yer alan işletmelerin tüm satış ekibi ve yöneticileri.

## Eğitimin Süresi, Katılımcı Sayısı ve Seminer Materyalleri

Eğitim programının bir grup için süresi **14 saattir (2 gün)**.

Eğitim programlarından en iyi sonucun elde edilebilmesi için **bir grupta** ideal katılımcı sayısı **15**, azami katılımcı sayısı ise **21** olarak belirlenmiştir.

Eğitim programının sonunda katılımcılara konuyla ilgili bilgiler içeren birer "**KİTAP**"ve "**KATILIM BELGESİ**" verilecektir.

## Eğitmenler

Ayşe Demirbaş

## Kuruma Özel Eğitimler (IN-HOUSE) İçin Önemli !

"Kuruma Özel ( In – House ) Eğitimler" in ayrıntılı içerikleri ve süreleri, kurum içi hedef katılımcı gruba yönelik yapılan ihtiyaç analizi doğrultusunda belirlenmektedir.

Katılımcı grubun ihtiyaçlarını belirlemek ya da belirlenen ihtiyacı karşılayacak en uygun eğitim programlarını birlikte oluşturmak için lütfen merkezimizle iletişime geçiniz.

Tel: 0212. 573 04 11 – 0555. 828 06 38

e – posta: poet@poet.com.tr