Ben Kaliteli Bir Profesyonelim (ONLINE)



Neler Paylaşacağız?

AÇILIŞ

İŞ DÜNYASINDA HAYATTA KALMAK İÇİN...

Asimov'dan Ders Almak
Dünya Nereye Gidiyor ve Gelecekte Bizi Neler Bekliyor?
Müşteriler Aldıkları Ürün / Hizmetten Mutlu Olmadıkları Zaman Neler Yaparlar?
Bir Müşteriyi Aldığı Ürün / Hizmetten Mutlu Edememenin Bir Kuruma ve O Kurumun Çalışanlarına Etkileri Nelerdir?
Beklentilerin Ötesine Geçmek ve Müşteri İçin Değer Yaratmak

KALİTELİ BİR PROFESYONELLİK İÇİN...

Yarına Kimler Kalacak?: Gelecekte de Var Olabilmek İçin Bireylerin Sahip Olmaları Beklenen Yetkinlikler
Neden Bireysel Kalitemi Yönetmeli ve Neden Başarılı Olmalıyım?
Başarı Nedir? Kaliteli İnsan Olmak Ne Demektir?
Kişisel Bütünlük ve Güvenin Önemi
Profesyonellik Nedir? Kaliteli Profesyonellerden Neler Beklenir?
İnsanları Mutlu Etmek İçin İhtiyaçlarını Doğru Anlamak ve Empati

MÜŞTERİLER NE İSTER?

Rekabet Edebilmek İçin Temel Kriterler
Bir Defada Doğru Yapmanın ve Katma Değeri Olan Faaliyetlere Odaklanmanın Önemi

Merdivenköy Mah. Dikyol Sok. No.2 Business
İstanbul Plaza B Blok İç Kapı No:179 Kadıköy /
İSTANBUL (34732)
0212.573 04 11

poet@poet.com.tr
www.poet.com.tr

Müşteriler Ne Bekler? Müşteriler Neden Sizi Seçer ya da Neden Sizden Vazgeçerler?
Kişisel Hizmet Kalitesinin Önemi
İnsanlar DGÇG Bekler
Müşteri Odaklı Kurum Kültürü

KENDİMİZİ BİLMEK VE TAKIM OYUNU OYNAMAK

İnsan Nasıl Bir Varlıktır?
Biz Bilinci
Beynimiz Nasıl Çalışır?
Farklı Sosyal Stillerin Özellikleri ve Yaklaşım Biçimlerini Anlamak
Hepimiz Birbirimizin Müşterisiyiz: Kalite Zincirinde İç Müşteri – Tedarikçi İlişkileri ve Dış Müşteriye Yansımaları
Kazan – Kazan
Kalitesiz Takımlarda Gözlenen Olumsuz Davranışlar ve Bunlarla Başa Çıkabilmek
Proaktif Yaklaşımla Sorumluluk Almak

KİŞİSEL HİZMET VE İLETİŞİM

Kişisel Hizmette İletişimin Önemi
Müşteriyi Anlamak İçin Soru Sormak, Dinlemek ve Geribildirim Vermek
Söz Söyleme Sanatı: Kelimelerin Gücü
Çatışmaya Yol Açan "Yasak Sözcükler"
Zor İnsanları Dahi Olumlu Etkileyen "Sihirli Sözcükler"

DEĞERLENDİRME VE KAPANIŞ

Kimler Katılmalı?

Kişisel kalitesini ve hizmet kalitesini artırarak müşteri mutluluğunu artırmak, müşteri bağlılığı yaratmak isteyen kurumların tüm çalışanları.

Süre ve Katılımcı Sayısı

Süre: 2 gün

Katılımcı Sayısı: Programın etkileşimli bir paylaşım olmasını sağlamak için 10 kişi ile sınırlandırılmıştır.

"Kuruma Özel Programlar" ın içeriklerini, sürelerini ve uygulama koşullarını, **kurumun ve katılımcı grubun ihtiyaçlarına ve koşullarına göre yeniden tasarlayarak uyguluyoruz.**

Merdivenköy Mah. Dikyol Sok. No.2 Business
İstanbul Plaza B Blok İç Kapı No:179 Kadıköy /
İSTANBUL (34732)
0212.573 04 11

poet@poet.com.tr
www.poet.com.tr