Değer Yaratan Müşteri İlişkileri Yönetimi



Programın İş Sonuçlarına Faydaları:

Müşteri profilindeki ve beklentilerindeki farklılaşmalar, kurumların hayatta kalmalarının sadece iyi ürün üretmekle değil aynı zamanda iyi bir hizmet ve etkin müşteri ilişkileri sağlamasıyla mümkün olabileceğinin anlaşılmasını sağlamış, bu durum, çalışanların da daha etkin müşteri ilişkileri sağlayabilmelerine yönelik becerilerinin geliştirilmesi ihtiyacını ortaya çıkarmıştır. Bu program, değişen müşteri ilişkileri anlayışını ve ilişkisel pazarlamayı tartışarak, katılımcılara müşterilerle daha etkili iletişim kurmalarını ve müşteri sadakatini artırmayı sağlayacak becerileri kazandırmayı amaçlayan etkileşimli bir programdır.

Bu program sonunda katılımcılar;

Hızla değişen yaşam ve iş dünyası koşullarında müşteriye yaklaşımdaki değişmeler, ilişkisel pazarlama yaklaşımı ve müşteri ilişkileri yönetimi hakkında bilgi sahibi olarak kendi rollerini ve bakış açılarını yeniden yapılandırabilecekler,
Müşteri mutluluğunun ve sadakatinin kurumları ve kendileri için ne denli önemli olduğunun farkına varacaklar ve bunu sağlamanın temel ilkeleri konusunda bütünsel bir bakış açısı geliştirecekler,
Müşteri ilişkileri yönetimi ile ilişkisel pazarlamanın adımlarına yönelik gerekli satışçı becerilerini geliştirecekler,
Kendi kurdukları müşteri ilişkileri ve yaşadıkları süreçler hakkında özdeğerlendime yaparak geliştirme yönünde olumlu tutum oluşturabilecekler
Ve müşteri sadakati yaratmayı sağlayacak etkin önerilere ulaşabilecekler.Bu program sonunda katılımcılar;

Neler Paylaşacağız?

AÇILIŞ

Tanışma ve Öntest

DEĞİŞEN MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PARADİGMASI

Asimov'dan Ders Almak
Dünya Nereye Gidiyor ve Gelecekte Bizi Neler Bekliyor?
Müşteriyi Mutlu Edememenin Maliyeti Nedir?
Müşterinin Sadece Mutlu Olması Yeterli mi?
Müşteri Sadakatinin Şirketteki Değeri
Müşteri İçin Değer Yaratmak Ne Demek?
İlişkisel Pazarlama ve Müşteri İlişkileri Yönetimi (MİY)'nin Ortaya Çıkma Nedenleri
Grup Çalışması: Müşteri İlişkileri Paradigmamız - Sorularla Müşteri İlişkilerine Yönelik Paradigmamızı Test Edelim
İlişkisel Pazarlama Nedir, Ne Değildir, Neden Önemlidir? Geleneksel Pazarlamadan ve Sadece Satış Yapmaktan Ne Farkı Var?
İlişkisel Pazarlamanın Müşteri, Kuruma ve Çalışanlara Faydaları
İlişkisel Pazarlamanın Aşamaları ve Satışçının Rolleri
MİY'in 4 Evresi ve Satışçının Rolleri
İşin Püf Noktası Ne?

MÜŞTERİ SEÇİMİ

Müşteriye Pazarlamanın 4 P'si
Müşteriyi Tanımak Neden Bu Kadar Önemli?
Müşterileri Daha İyi Tanımanın Yolları
Uygulama:Müşterimiz Kim?

MÜŞTERİ EDİNME

Müşteriler Ne İster? Kimlere Güvenir, Kimlerle Çalışmak İster?
Kişisel Hizmet, Kişisel Kalite, Profesyonellik ve Proaktif Davranış
Satışta Profesyonelliği Olumsuz Etkileyen Yaklaşımlar
İletişim Kalitesi ve İhtiyaçları Doğru Anlamak
Uygulama: Müşteri Ne Dedi?
Doğru ve Etkili Soru Sormak
Test: Ne Kadar İyi Bir Dinleyiciyiz?
Kelimelerin Gücü Adına…
Müşteriye Özel Yaklaşım Geliştirmek
AIDAS ve Fikir Satıcılığı
Uygulama: İhtiyaca Uygun Değer Sunmak
Müşteri O'nun İçin Yarattığınız Değeri Nasıl Algılar?

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

Test: Satış Yaklaşımı Analizi

MÜŞTERİ KORUMA

Hizmet Kalitesini Neler Belirler?: Siparişten Teslimata ve Satış Sonrasına Kadar Tüm Süreçte Teknik ve Kişisel Hizmet Boyutları
Müşterileriniz Neden Sizi Terk Eder?
Şikayetlerin Bizler İçin Anlamı ve Şikayetlere Yaklaşım Biçimimiz
İkna Yasalarını Kullanarak Zor Durumları Yönetmek
Müşteriyle Ömür Boyu Kazan – Kazan'a Dayalı İlişki Geliştirmek
Uygulama: Kazan - Kazan

MÜŞTERİ DERİNLEŞTİRME

Müşteri Sadakatini Etkileyen Kriterler
Yeni İhtiyaçlara Yönelik Yeni Değerler Sunmak
Çapraz Satış

ROL OYNAMA UYGULAMALARI

DEĞERLENDİRME VE KAPANIŞ

Alışkanlıkları Değiştirmek ve Sürekli Gelişmek
Sontest
Öntest – Sontest Sorularının Yanıtlanması ve Gelişimin Değerlendirilmesi
Eğitim Programı Değerlendirme ve Katılım Belgelerinin Dağıtımı

Kimler Katılmalı?

Müşteri sadakatini artıracak kurumsal ve bireysel yöntem ve tekniklere yönelik becerilerini geliştirmek isteyen herkes.

Eğitimin Süresi, Katılımcı Sayısı ve Eğitim 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** olarak belirlenmiştir.

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

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

Eğitmen:

Ayşe Demirbaş

KURUMA ÖZEL EĞİTİMLER İÇİN ÖNEMLİ !

"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.

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