İnsan Odaklı İletişimle Değer Üretmek Gelişim Programı



Programın İş Sonuçlarına Faydaları:

Bu programın temel amacı, çalışanların iletişimlerini güçlendirmek, iletişim yolu ile iç motivasyonu artırmaktır.

Tüm işletmelerin temel amacı, varlıklarını sürdürerek rekabet gücünü artırmaktır. Günümüzde bunun tek koşulu, müşterilerinin davranışlarını etkin bir biçimde analiz ederek beklentilerini önceden görebilmekten, bu beklentileri aşarak değer yaratacak ürün ve hizmetleri sunabilmekten ve tabii bunun sürekliliğini sağlamaktan geçiyor.

Bunu sağlamanın en temel koşulu da "kaliteli profesyoneller" le çalışmak. Çünkü özellikle hizmet sektöründe personelin kişisel hizmet kalitesi, kurumun ve sunulan hizmetin kalitesi hakkında müşterilerde bir algı yaratıyor. Böylelikle personelin kişisel hizmet kalitesi ve iletişim becerileri yüksekse, müşteri memnuniyeti olasılığı artıyor, düşükse de azalıyor.

Biz de bu eğitim programını, "İnsan Odaklı" bir kültür ve hizmet anlayışı oluşturmamıza katkı sağlamayı, bu doğrultuda kaliteli profesyonelliğin gerektirdiği olumlu tutum ve davranışlarımızı geliştirmeyi, böylelikle değer üretme gücümüzü artırmayı hedefleyerek hazırladık.

Bu program sonunda;

* Hızla değişen yaşam ve iş dünyası koşullarında müşteriye yaklaşımdaki değişmeler ve geleceğin dünyası hakkında bilgi sahibi olarak kendi rolümüzü yeniden yapılandıracağız,

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

* Profesyonellik ve "İnsan Odaklı" hizmet üretmenin temel ilkeleri konusunda bütünsel bir bakış açısı geliştireceğiz,

* "Değer Üretme"yi belirleyen boyutlar hakkında bilgi sahibi olacak, kişisel olarak da değer üretme konusunda olumlu tutum geliştireceğiz,

* Kendimizi ve takım arkadaşlarımızı daha iyi tanıma ve özdeğerlendirme yapma olanağı bulacak, kendimize, takım arkadaşlarımıza, kurumumuza ve hayata karşı bakış açımızı olumlu yönde değiştireceğiz,

* Kendimizi daha değerli hissedeceğiz, özgüvenimiz artacak; takım arkadaşlarımıza ve kurumumuza daha fazla değer vermeye ve daha fazla güvenmeye başlayacağız,

* İletişime geçtiğimiz farklı sosyal stillere sahip insanları/müşterileri ve iletişim ihtiyaçlarını doğru anlama, onlarla empati kurma, bu amaçla etkili soru sorma, dinleme ve kendimizi daha iyi ifade etme becerilerimizi geliştireceğiz,

* İlişkilerimizde daha olumlu ve daha esnek yaklaşım geliştireceğiz,

* Müşterilerle olan iletişim sürecimizi etkili yönetme becerilerimizi geliştireceğiz,

* Stresimizi, öfkemizi ve motivasyonumuzu etkili yönetme becerileri kazanacağız,

- Yaşadığımız iletişim süreçleri hakkında özdeğerlendirme yaparak geliştirme yönünde olumlu tutum oluşturacağız,

* Ve "İnsan Odaklı" yaklaşımla müşteri bağlılığı yaratmayı sağlayacak altın önerilere ulaşabileceğiz.

Neler Paylaşacağız?

1. MODÜL
DEĞER YARATAN HİZMET ÜRETMEK

Artık Hiçbir Şey Eskisi Gibi Olmayacak!
Geleceğin Kurumları ve Bu Kurumlarda Hizmet Anlayışı Nasıl Olacak?
Yarına Kimler Kalacak?: Başarılması Gereken 3 Temel Kriter
Proaktif Yaklaşımla Sorumluluk Almak
Müşteriler Neden Sizi Seçer ya da Neden Sizden Vazgeçerler?
Bir Defada Doğru Yapmanın ve Değer Üreten Faaliyetlere Odaklanmanın Önemi
Neden İnsan Odaklı Kurum Kültürü?
İnsanlar DGÇG (Değer Görmek, Güvenmek, Çözüm, Güleryüz) Bekler
Kişisel Olarak Değer Üretmenin Önemi
Danışman, Problem Çözücü ve Profesyonel Ortak Olmak

2. MODÜL

KENDİMİZİ TANIMAK VE FARKLI İNSAN PROFİLLERİNİ ANLAMAK

Neden Bireysel Kalitemi Yönetmeli ve Neden Değer Üretmeliyim?
Kaliteli İnsan Olmak Ne Demektir?
Kişisel Bütünlük ve Güvenin Önemi
Profesyonellik Nedir? Kaliteli Profesyonellerden Neler Beklenir?
Yaptığınız İşe İmzanızı Atın ve Değer Yaratın
"Biz" Bilinci
İnsan Nasıl Bir Varlıktır?
Kişiliklerimiz Düşünce Tarzımızı Nasıl Etkiler?
"Kişilik Profili" - Kendimizi Tanıyalım
Objektif Özdeğerlendirme ve Özgüven
Hepimiz Farklıyız: İnsanların Renkleri - Farklı Sosyal Stillerin İletişim Biçimleri
Hepimiz Birbirimizin Müşterisiyiz: Kalite Zincirinde İç Müşteri – Tedarikçi İlişkileri ve Dış Müşteriye Yansımaları
Proaktif Yaklaşımla Kendimizi Yönetme Sorumluluğunu Almak

3. MODÜL
FARKLI MÜŞTERİ PROFİLLERİNİN İHTİYAÇLARINI ANLAMAK

İnsanlar Neden Satın Alır?
İnsanları Mutlu Etmek İçin İhtiyaçlarını Doğru Anlamak ve Empati
Müşterilerimizin İhtiyaçlarını ve Stres Altındaki Davranışlarını Anlamak Ne Kazandırır?
İnsanları Neler Mutlu Eder ya da Neler Stres Yaratır?
İkna' nın Kuralları
Hangi Müşteriyle Nasıl Bir İletişim?
Kazan – Kazan Yaklaşımı
Örnek Olaylar ve Uygulamalar: Farklı Müşteri Profillerinin İhtiyaçlarına Uygun İletişim

4. MODÜL
İLETİŞİM YOLUYLA DEĞER ÜRETMEK

İlk İzlenim ve Kişisel İmaj
Görünüşünüz İç Dünyanızın Yansımasıdır: İlk İzlenim, Dış Görünüş ve Kişisel Bakım
Beden Dilinin Önemi ve Özellikleri
Olumsuz Duyguları Taşımamak
Bir Tatlı Gülümseme…
Karşımızdaki Kişiyi Etki Alanımıza Almak, Güven Kazanmak
Müşterinin İsteğini / İhtiyacını Anlamak
Önce Davranışların Arka Planını Anla!
Soru Sorma Amaçları ve Teknikleri
Etkili Dinleme Süreci: Odaklan- Yansıt – Özetle
Kendimizi Nasıl İyi İfade Edebiliriz?
Ne Söylediğimiz mi Nasıl Söylediğimiz mi?
Müşteri İçin Değer Üretecek Öneriler Sunmak

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

Müşteriyi ve Kararını Desteklemek
Fazladan Değer Üretmek ve Hizmeti Sonuçlandırmak
Örnek Olaylar ve Uygulamalar

5. MODÜL

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİN VE PROBLEMLİ DURUMLARIN YÖNETİMİ

Neler Problemdir? Neler Değildir?
Problemlere ve Müşteri Şikayetlerine Bakış Açımız
Kalıp Düşünceler ve Etkileri
Durum Üzerinde Çekişmemek ve İnsanları Problemlerden Ayrı Tutmak
Kişiselleştirme! Soruna Değil, Çözüme Odaklan'
Kurumlarda Problemleri Çözebilmek ve Şikayetleri Etkin Yönetebilmek İçin Gerekenler
Örnek Olaylar ve Uygulamalar

6. MODÜL
STRESLİ DURUMLARDA DUYGULARIMIZI YÖNETMEK

Özdeğerlendirme: Öfkelenince Ben…
Zor Durumlarda Beynimiz ve Bedenimiz Nasıl Çalışır? Neden Öfkeleniriz? Neden İçe Atarız?
Stresin Faydası Var mıdır? Ne Zaman Tehlikelidir?
Stresi Etkili Yönetmek İçin Dört Aşamalı Reçete…
Kişiliğim, Stres Eğilimimi Nasıl Etkiliyor?
Stres Düzeyimi Artıran Olumsuz Hayalim...
Duygusal Uyanıklık Nedir? Nasıl Başarılabilir?
Beynimizi Yönetmek Mümkün mü?: Amigdalayı Yönetmek!
Olumsuz Duygularla Başa Çıkabilmek için Kişisel Kontrol Stratejileri
Davranışını Değiştirmek İçin Düşünceni Değiştir
Değişime Uyum Sağlamak ve Esneklik
Örnek Olaylar ve Uygulamalar

7. MODÜL
YENİ NESİL MOTİVASYON

Motivasyon Nedir? Nasıl Motive Edilir? Motivasyon Nasıl Kırılır?
Motivasyon 3.0 da Nereden Çıktı?
Beni Neler Motive Eder? İç Motivasyonumuzu Artırmak İçin…
Pozitif Psikoloji Yaklaşımının Araştırma Sonuçları ve Önerileri
Dayanıklılık Nedir? Dayanıklılığımızı Artırmak İçin…
Çevremizi Motive Etmek
Motive Edici İletişim
Kelimelerin Gücü
"Şiddetli" İletişim ve "Şiddetsiz" İletişim
Motivasyonu Kıran "Yasak Sözcükler"

Geribildirim mi, Yergi mi? - Geribildirim Vermek ve Almak
İnsanların Duymaktan En Çok Hoşlandıkları Kelimeler
Zor İnsanları Dahi Olumlu Etkileyen "Sihirli Sözcükler"
Geliştiren Geribildirim Verme – Alma Uygulamaları
Liderin Motive Edici İletişimi
Takdir Etmeyi Öğreniyorum…
Alışkanlıkları Değiştirmek ve Sürekli Gelişmek

Kimler Katılmalı?

Tüm çalışanlar.

Eğitimin Süresi, Katılımcı Sayısı ve Eğitim Materyalleri:

Her modül 1 gün olmak üzere, Toplam 7 gündür. Kurum içi programlarda süre, ihtiyaca göre seçilecek modüller bir araya getirilerek süre belirlenir.

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.

Eğitmenler:

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