Mavi Yaka Çalışanlar İçin Profesyonellik ve Kişisel Kalite



Programın İş Sonuçlarına Faydaları:

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, tabii bunun sürekliliğini sağlamaktan, tüm kurumlar için bunu sağlamanın en temel koşulu da "kaliteli profesyoneller" le çalışmaktan geçiyor.

Bu eğitim programı da, odak noktasında "Hepimiz Birbirimizin Müşterisiyiz" anlayışının bulunduğu, kurum içi ve dışı müşteri odaklı bir kültür ve hizmet anlayışı oluşturmamıza katkı sağlamayı, bu doğrultuda, kaliteli profesyonelliğin gerektirdiği olumlu tutum ve davranışlarımızı geliştirmeyi, böylelikle rekabet gücümüzü artırmayı hedefleyen bir bilinçlendirme programıdır.

Bu program sonunda;

Hızla değişen yaşam ve iş dünyası koşullarında müşteriye yaklaşımdaki değişmeler ve geleceğin şirketleri hakkında bilgi sahibi olarak kendi rolümüzü yeniden yapılandıracağız,
Bireysel değişim ve yeniden yapılanmanın başarı bileşenleri üzerine bütünsel bir bakış açısı ve kalite bilinci geliştireceğiz,
Profesyonellik ve müşteri odaklı hizmet üretmenin temel ilkeleri konusunda bütünsel bir bakış açısı geliştireceğiz,
Kalite ve hizmette kaliteyi belirleyen boyutlar hakkında bilgi sahibi olacak, kaliteli kişisel hizmet üretme konusunda olumlu tutum geliştireceğiz,
Müşteri mutluluğunun hem kurumumuz hem de bizler için ne denli önemli olduğunun farkına varacağız,

Önceki uygulamalarımız hakkında özdeğerleme yaparak ve sürekli gelişme yönünde olumlu tutum geliştirebileceğiz,
Ve müşteri bağlılığı yaratmayı sağlayacak altın önerilere ulaşabileceğiz

Neler Paylaşacağız?

TANIŞMA

Tanışma, Takım Kurma Oyunu ve Öntest

İŞ DÜNYASINDA HAYATTA KALMAK İÇİN...

Asimov'dan Ders Almak
Dünya Nereye Gidiyor ve Gelecekte Bizi Neler Bekliyor?
21. Yüzyılda Dünyadaki Yeni Ekonomik Düzenin Müşteriye ve Hizmete Bakış Açısına Yansımaları
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?
Örnek Olay: Yaptığınız İşe İmzanızı Atın ve Fark Yaratın
İnsanları Mutlu Etmek İçin İhtiyaçlarını Doğru Anlamak ve Empati

MÜŞTERİLER NE İSTER?

Rekabet Edebilmek İçin 3 Temel Kriter: Kalite – Fiyat – Hız
Bir Defada Doğru Yapmanın ve Katma Değeri Olan Faaliyetlere Odaklanmanın Önemi
Müşteriler Ne Bekler? Müşteriler Neden Sizi Seçer ya da Neden Sizden Vazgeçerler?
Kişisel Hizmet Kalitesinin Önemi
İnsanlar DGÇG Bekler
Gülümsemenin Sırrı
Müşteri Odaklı Kurum Kültürü

KENDİMİZİ BİLMEK VE TAKIM OYUNU OYNAMAK

İnsan Nasıl Bir Varlıktır?
Biz Bilinci

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

Beynimiz Nasıl Çalışır?
Test: Kişilik Profili
Hepimiz Birbirimizin Müşterisiyiz: Kalite Zincirinde İç Müşteri – Tedarikçi İlişkileri ve Dış Müşteriye Yansımaları
Video: Sadece Bir Diş...
Takım Oyunu: Kazan – Kazan
Video: Formanın Önündeki İsim
Kalitesiz Takımlarda Gözlenen Olumsuz Davranışlar ve Bunlarla Başa Çıkabilmek
Proaktif Yaklaşımla Sorumluluk Almak

KİŞİSEL HİZMET VE İLETİŞİM

Kişisel Hizmette İletişimin Önemi
Rol Oynama: Şu Japonlar
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"
Takım Oyunu: "Kule'nin Gücü" Oyunu (Kalite zincirinde iletişimi başarmak)

DEĞERLENDİRME VE KAPANIŞ

Test: Değişim Zor mudur?
Uygulama: Davranış Gelişim Hedefi Belirleyelim
Sontest
Öntest – Sontest Sorularının Yanıtlanması ve Gelişimin Değerlendirilmesi
Eğitim Programını Değerlendirme ve Katılım Belgelerinin Dağıtımı

Kimler Katılmalı?

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

Eğitimin Süresi, Katılımcı Sayısı ve Eğitim Materyalleri:

Eğitim programının bir grup için süresi **14 saattir (2 gün x 7 saat).**

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

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