Müşteri Odaklılık ve Mükemmel Hizmet



Programın İş Sonuçlarına Faydaları:

Tüm işletmelerin temel amacı, varlıklarını sürdürerek rekabet gücünü artırmaktır. Günümüzde bunun tek koşulu, müşterilerinin davranışlarını etkin bir biçimde analiz ederek hizmet beklentilerini önceden görebilmekten, bu beklentileri aşarak onları mest edecek hizmeti sunabilmekten ve tabii bunun sürekliliğini sağlamaktan geçiyor. Çağdaş yönetim anlayışlarının ilkelerine göre bunu sağlamanın yolu ise iç müşterilerini, bir başka deyişle çalışanlarını mutlu edebilmek. Bu eğitim, sizlerle, odak noktasında "Hepimiz Birbirimizin Müşterisiyiz" anlayışının bulunduğu, kurum içi ve dışı müşteri odaklı bir hizmet anlayışının nasıl yaratılabileceğinin veböylelikle rekabet gücünün nasıl artırılabileceğinin yöntemlerini paylaşıyor vekatılımcılarda müşteri şikayetleri karşısında olumlu tutum ve olumlu davranışlar geliştirmeyi hedefliyor.

Bu program sonunda katılımcılar;

Hızla değişen yaşam ve iş dünyası koşullarında müşteriye yaklaşımdaki değişmeler ve geleceğin hizmet anlayışı hakkında bilgi sahibi olarak kendi rollerini ve bakış açılarını yeniden yapılandırabilecekler,
Müşteri odaklılığın temel ilkeleri konusunda bütünsel bir bakış açısı geliştirecekler,
Kalite ve hizmette kaliteyi belirleyen boyutlar hakkında bilgi sahibi olacak, kaliteli hizmet üretme konusunda olumlu tutum geliştirecekler,
Müşteri mutluluğunun ve müşteri şikayetlerinin, kurumları ve kendileri için ne denli önemli olduğunun farkına varacaklar,
Müşteri şikayetlerini etkin biçimde karşılama ve çözümleme yöntemleri konusunda kapsamlı bilgi edinecekler,
Önceki uygulamaları hakkında özdeğerleme yaparak, müşteri şikayetlerinden kurum için artı değer yaratacak biçimde daha etkin yararlanma yönünde olumlu tutum geliştirebilecekler,
Ve müşteri bağlılığı yaratmayı sağlayacak altın önerilere ulaşabilecekler.

Neler Paylaşacağız?

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

AÇILIŞ

Tanışma, Takım Kurma Oyunu ve Öntest

MÜŞTERİ ODAKLI HİZMET

Asimov'dan Ders Almak
Dünya Nereye Gidiyor ve Gelecekte Bizi Neler Bekliyor?
Müşteriler Aldıkları Ürün / Hizmetten Mutlu Olmadıkları Zaman Neler Yaparlar?
Müşteriyi Mutlu Edememenin Maliyeti Nedir?
Müşterinin Sadece Mutlu Olması Yeterli mi?
Müşteri Sadakatinin Şirketteki Değeri
Rekabet Edebilmek İçin 3 Temel Kriter
Beklentilerin Ötesinde Hizmet Vermek ve Müşteri İçin Değer Yaratmak
Müşteriye Özel Yaklaşım Geliştirmek
Müşteriyi Tanımak Neden Bu Kadar Önemli?
Uygulama: Müşterimiz Kim?
Test: Satış Yaklaşımı Analizi
Takım Oyunu: Belirsizlik Ortamında Kazan - Kazan
Hepimiz Birbirimizin Müşterisiyiz: Kalite Zincirinde İç Müşteri – Tedarikçi İlişkileri ve Dış Müşteriye Yansımaları
Müşteri Mutluluğunu Sağlamak İçin "İyi Ürün" Yetmez, "İyi Hizmet" de Gerekir
Hizmet Kalitesini Neler Belirler?: Siparişten Teslimata ve Satış Sonrasına Kadar Tüm Süreçte Teknik ve Kişisel Hizmet Boyutları
Müşteri Odaklı Kurum Kültürü
Biz Bilinci ve Takım Halinde Hareket Edebilmek
Örnek Olaylar: Bu Örneklerdeki Kurumlar ve Çalışanlar Ne Kadar Müşteri Odaklı?
Hizmetin İki Boyutu: Teknik ve Kişisel Hizmet
Müşteriler Ne İster? Kimlere Güvenir, Kimlerle Çalışmak İster?
Kişisel Hizmet, Kişisel Kalite, Profesyonellik ve Proaktif Davranış
Profesyonelliği Olumsuz Etkileyen Yaklaşımlar
Kişisel Hizmet Kalitesinin ve İletişimin Önemi
Uygulama: Müşteri Ne Dedi?
Müşteriyi Anlamak İçin Doğru Sorular Sormak, Etkili Dinlemek ve Geribildirim Vermek
Test: Ne Kadar İyi Bir Dinleyiciyiz?
İç Müşteri – Tedarikçi İlişkileri: "Kule'nin Gücü" Oyunu
Kelimelerin Gücü Adına…
AIDAS ve Fikir Satıcılığı
Uygulama: İhtiyaca Uygun Değer Sunmak
Müşteri O'nun İçin Yarattığınız Değeri Nasıl Algılar?

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ

Müşteri Sadakatini Etkileyen Kriterler
Müşterileriniz Neden Sizi Terk Eder?

Şikayetlerin Bizler İçin Anlamı ve Şikayetlere Yaklaşım Biçimimiz
Örnek Olay: Kişiselleştirme
Uygulama: Çatışmaya Yol Açan ve Sihirli Sözcükler
Şikayetleri Etkin Biçimde Karşılama ve Çözümleme Yöntemleri
Müşteri Şikayetlerini Rekabet Avantajına Çevirmek İçin Altın Kurallar
İkna Yasalarını Kullanarak Zor Durumları Yönetmek
Müşteriyle Ömür Boyu Kazan – Kazan'a Dayalı İlişki Geliştirmek
Örnek Dış ve İç Müşteri Şikayeti Çözümlemeleri

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.

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