

AÇIKLAMA

Müşteri odaklı düşünce yapısı; "Müşteri Kraldır" sloganları ile işletmenin bezenmesinden daha öte çaba gerektirir. Doğru olan bu sloganın çalışanların zihinlerine yerleştirilmesi ve günlük hayatta her aktivitenin bu bilinçle yürütülmesini sağlamaktır.

Artan rekabet ortamında kurumlar, uygun fiyata kaliteli ürünleri müşterilere sunabilmek için çaba sarf ederken, uzun vadede hayatta kalabilmek ve sürdürülebilir büyümeyi sağlayabilmek için fark yaratacak değerler oluşturmalıdır.

Söz konusu fark yaratacak değerler, müşteri gibi ve müşteri adına düşünen bir organizasyonun inşa edilmesi ile mümkündür.



AMAÇ

Müşteri odaklılık kavramının zihinlerde açıklık kazanmasını sağlamak ve müşteri memnuniyetinin müşteri odaklı düşünce yapısı ile geliştirilmesini sağlamaktır.



İÇERİK

- Müşteri kimdir?
- Müşteri memnuniyeti nedir?
- Memnun müşteri, sadık müşteri arasındaki farklar nelerdir?
- Müşteri memnuniyeti nasıl ölçülür?
- Müşteri odaklı bir şirket nasıl olunur?
- Müşteri İlişkileri Yönetimi nedir? Kuruluşa sağlayacağı faydalar nelerdir?
- Müşterinin sesi şirkete nasıl taşınır?
- Müşteri ilişkilerinde nelere dikkat edilmesi gerekir?
- İletişimin önemi
- İletişimi etkileyen faktörler ve iletişimde engeller
- İletişimde kişilik profilleri



KATILIMCI PROFİLİ

Her seviyeden çalışanlar ve yöneticiler. Kuruma özel düzenlenmesi halinde eğitim katılımcılarının; yöneticiler ve beyaz yakalı çalışanlar olmak üzere iki ayrı homojen gruba ayrıştırılması tavsiye edilmektedir. Maksimum katılımcı sayısı 15 kişidir.



GEREKLİ ÖN BİLGİLER

Herhangi bir ön bilgi şartı bulunmamaktadır.



YÖNTEM

Katılımcılar sayısına göre eğitimin başında 2 veya daha fazla takıma ayrılmaktadır. Teorik bilginin aktarımına paralel olarak eğitim boyunca sürekli olarak uygulamalarla konular pekiştirilmektedir. Eğitim sırasında oluşturulan takımların uygulamalardaki başarıları eğitmen tarafından puanlanarak; rekabet içinde dinamik bir öğrenme atmosferi yaratılmaktadır.

Eğitim başında ve sonunda gerçekleştirilen çoktan seçmeli sınavlar yardımı ile bilgi seviyelerindeki artış ölçülmektedir. Sonuç olarak katılımcıların eğitim sırasındaki performansları ile sınav sonucunda elde ettikleri başarı seviyesi dikkate alınarak, toplam başarı puanı oluşturulmaktadır.



SÜRE

2 Gün

