



ANAHTAR MÜŞTERİ YÖNETİMİ EĞİTİMİ

2 Gün



Digital Vizyon
Akademi

www.digitalvizyon.net



Eğitim Hakkında

İlk olarak, anahtar müşteri kavramına odaklanılmaktadır. Eğitim kapsamında, anahtar müşterilerin özellikleri ve işletmelerin başarısındaki kritik konumu incelenmektedir. Anahtar müşteriler, işletmeler için yüksek gelir getiren, uzun vadeli ilişkilere sahip ve stratejik önem taşıyan müşterilerdir.

Anahtar müşterilerin tanımlanması ve segmentasyonu, eğitimin bir diğer odak noktasıdır. Müşteri verilerinin analizi, segmentasyon kriterleri ve anahtar müşterilerin belirlenmesi konuları ele alınmaktadır. Böylece, işletmeler müşteri portföyünü daha detaylı bir şekilde analiz edebilmekte ve en değerli müşterilerine yönelik stratejiler geliştirebilmektedir.

İlişki yönetimi stratejileri de eğitimin kapsamında yer almaktadır. Etkili ilişki yönetimi modelleri incelenmekte ve temel ilişki yönetimi süreçleri aktarılmaktadır. Burada, kişiselleştirilmiş hizmet anlayışı vurgulanmaktadır.

Anahtar müşteri yönetimi organizasyonu da önemli bir konudur. Eğitimde, anahtar müşteri yöneticisi rolü, çapraz fonksiyonel takım yaklaşımı ve kaynak tahsisi konuları irdelenmektedir. Etkili bir organizasyonel yapı, anahtar müşterilere odaklanma ve onlara özel hizmetler sunma imkanı sağlamaktadır.

Anahtar müşterilerle iletişim ve etkileşim konusu da kapsamlı bir şekilde ele alınmaktadır. Müşteri görüşmeleri, toplantıları, düzenli raporlama ve bilgi paylaşımı incelenmektedir. Ayrıca müşteri geribildirimleri ve şikayetlerinin yönetimi gibi konular irdelenmektedir. İletişim ve etkileşimin etkin yönetimi, anahtar müşterilerin beklentilerinin karşılanmasına ve ilişkilerin güçlendirilmesine katkı sağlamaktadır.

Eğitimin ikinci gününde ise anahtar müşteri iş geliştirme fırsatları üzerinde durulmaktadır. Ayrıca değer yaratma ve müşteri sadakati, performans yönetimi ile risk yönetimi konuları incelenmektedir. Müşteri değer önerisinin tasarlanması, müşteri deneyiminin iyileştirilmesi ve müşteri bağlılığının artırılması konuları irdelenmektedir.

Performans yönetimi ve ölçümleme de önemli bir konudur. Eğitimde, anahtar performans göstergeleri, müşteri karlılık analizi ve başarı ölçümü konuları incelenmektedir. Böylece, anahtar müşteri yönetimi stratejilerinin ve uygulamalarının etkinliği değerlendirilebilmektedir.

Neler Öğreneceksiniz

- Anahtar müşteri kavramını ve işletmedeki önemini anlama
- Anahtar müşterileri tanımlama ve segmentasyon yapma
- Etkili ilişki yönetimi stratejilerini uygulama
- Anahtar müşteri yönetimi organizasyonunu yapılandırma
- Anahtar müşterilerle etkili iletişim ve etkileşim kurma
- Anahtar müşteri iş geliştirme fırsatlarını değerlendirme
- Müşteri değeri yaratma ve sadakat artırma yöntemlerini uygulama
- Anahtar müşteri yönetimi performansını ölçme ve yönetme
- Anahtar müşteri risklerini tanımlama ve yönetme



- Sürekli gelişim ve yenilik yaklaşımlarını benimseme

Ön Koşullar

- Müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama veya satış alanlarında en az 2 yıl deneyim sahibi olmak
- Müşteri davranışları, müşteri sadakati ve müşteri segmentasyonu konularında temel bilgilere sahip olmak

Kimler Katılmalı

- Satış, pazarlama ve müşteri ilişkileri yöneticileri
- Müşteri başarı ve destek ekibi üyeleri
- Anahtar müşteri yönetimi sorumluları
- Ürün/hizmet geliştirme ekiplerinden temsilciler
- İş geliştirme ve strateji profesyonelleri

Outline (2 Günlük Eğitim Programı)

1. Gün:

Anahtar Müşteri Kavramı ve Önemi

- Anahtar müşteri tanımı
- Anahtar müşterilerin özellikleri
- İşletme başarısındaki kritik rolü

Anahtar Müşteri Tanımlama ve Segmentasyon

- Müşteri veri analizi
- Segmentasyon kriterleri
- Anahtar müşterilerin belirlenmesi

İlişki Yönetimi Stratejileri

- İlişki yönetimi modellerinin incelenmesi
- Temel ilişki yönetimi süreçleri
- Kişiselleştirilmiş hizmet anlayışı

Anahtar Müşteri Yönetimi Organizasyonu

- Anahtar müşteri yöneticisi rolü
- Çapraz fonksiyonel takım yaklaşımı
- Kaynak tahsisi ve planlama



Anahtar Müşteri İletişimi ve Etkileşim

- Müşteri görüşmeleri ve toplantıları
- Düzenli raporlama ve bilgi paylaşımı
- Müşteri geribildirimleri ve şikayetleri

2. Gün:

Anahtar Müşteri İş Geliştirme

- Mevcut iş hacminin artırılması
- Çapraz ve ek satış fırsatları
- Yeni iş potansiyelinin keşfedilmesi

Değer Yaratma ve Müşteri Sadakati

- Müşteri değer önerisinin tasarlanması
- Müşteri deneyiminin iyileştirilmesi
- Müşteri bağlılığının artırılması

Performans Yönetimi ve Ölçümleme

- Anahtar performans göstergeleri (KPI)
- Müşteri karlılık analizi
- Başarı ölçümü ve raporlama

Risklerin Yönetimi

- Anahtar müşteri kaybı riskleri
- Kurumsal ve operasyonel riskler
- Risk azaltma stratejileri

Sürekli Gelişim ve Yenilik

- Öğrenme ve gelişim yaklaşımı
- Yeni teknoloji ve eğilimler
- Anahtar müşteri deneyiminin iyileştirilmesi