



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ EĞİTİMİ

2 Gün



Digital Vizyon
Akademi

www.digitalvizyon.net



Eğitim Hakkında

Günümüzün rekabetçi iş dünyasında, müşteri ilişkileri yönetimi giderek daha kritik hale gelmektedir. Etkili müşteri ilişkileri, işletmelerin rekabet avantajı elde etmesine ve müşteri sadakatini artırmasına olanak tanır. Müşteri İlişkileri Eğitimi, katılımcılara müşteri ilişkileri yönetiminin temel kavramlarını, ilkelerini ve uygulamalarını kapsamlı bir şekilde öğretmektedir.

Eğitimin ilk gününde, müşteri odaklı bir yaklaşımın neden önemli olduğu incelenmektedir. Ayrıca, müşteriye anlama, ihtiyaçlarını karşılama ve beklentilerini yönetme yöntemleri detaylı biçimde ele alınmaktadır. Eğitim kapsamında, müşteri ilişkileri süreçlerinin etkin bir şekilde yönetilmesi için gereken beceriler de kazandırılmaktadır. Müşteri iletişimi teknikleri, [problem çözme](#) ve müşteri şikayetleri yönetimi konuları detaylı olarak incelenmektedir. Katılımcılar, bu becerileri geliştirerek müşteri deneyimini iyileştirmeyi öğrenmektedir. Ayrıca, teknolojinin müşteri ilişkileri yönetimindeki rolü de ele alınmaktadır. Müşteri ilişkileri yönetimi sistemleri, veri analizi ve dijital kanallar üzerinden daha verimli hizmet sunma konuları işlenmektedir. Böylece, katılımcılar teknolojik trendleri takip ederek müşterilerine daha etkili çözümler sunabilmektedir.

Eğitimin ikinci günü, [müşteri ilişkileri yönetiminde](#) stratejik bakış açısı kazandırmaya odaklanmaktadır. Katılımcılar, müşteri segmentasyonu, müşteri yaşam döngüsü yönetimi ve müşteri sadakati oluşturma konularında bilgi sahibi olmaktadır. Müşteri segmentasyonu sürecinde, müşterilerin ihtiyaçları, davranışları ve potansiyelleri doğrultusunda gruplandırılması incelenmektedir. Bu sayede, işletmeler müşteri odaklı stratejiler geliştirebilmekte ve kaynaklarını daha verimli kullanabilmektedir. Müşteri yaşam döngüsü yönetimi, müşterilerin işletmeyle olan etkileşimlerini bütüncül bir bakış açısıyla ele almaktadır. Katılımcılar, müşterilerin satın alma öncesi, sonrası ve sonrası deneyimlerini iyileştirerek, müşteri sadakatini artırmayı öğrenmektedir. Eğitimin son bölümünde, müşteri sadakati oluşturma stratejileri incelenmektedir. Müşterilerin tekrar satın alma, tavsiye etme ve işletmeyle uzun vadeli ilişkiler kurma davranışları üzerinde durulmaktadır. Ayrıca, sadık müşterilerin kazandırdığı değer de ele alınmaktadır.

Müşteri İlişkileri Eğitimi, katılımcılara müşteri ilişkileri yönetiminde ileri düzey bilgi ve beceriler kazandırmaktadır. Eğitimi tamamlayan profesyoneller, işletmelerindeki müşteri deneyimini iyileştirerek, rekabet üstünlüğü elde edebilecektir.

Neler Öğreneceksiniz

- Müşteri odaklı iş stratejilerinin önemini
- Müşteri ihtiyaçlarını anlama ve karşılama yöntemlerini
- Müşteri iletişimi, problem çözme ve şikayet yönetimi becerilerini
- Teknolojinin müşteri ilişkilerine etkilerini
- Müşteri segmentasyonu, yaşam döngüsü ve sadakat oluşturma stratejilerini



Ön Koşullar

- Müşteri hizmeti veya satış deneyimi
- İletişim becerileri
- Temel problem çözme yetenekleri
- Teknolojik değişimlere uyum sağlama becerisi

Kimler Katılmalı

- Müşteri hizmetleri yöneticileri
- Satış profesyonelleri
- Müşteri temsilcileri
- Pazarlama ve müşteri ilişkileri uzmanları
- Girişimciler ve KOBİ sahipleri
-

Outline (2 Günlük Eğitim Programı)

1. Gün:

Müşteri Odaklı İş Stratejisinin Önemi

- Müşteri deneyiminin rekabet avantajındaki rolü
- Müşteri beklentilerindeki değişimler

Müşteriyi Anlama ve İhtiyaçlarını Karşılama

- Müşteri ihtiyaçlarını belirleme yöntemleri
- Müşteri beklentilerini yönetme

Etkin Müşteri İletişimi Becerileri

- Etkili dinleme ve empati kurma
- Profesyonel sunum ve ikna teknikleri

Müşteri Şikayetleri Yönetimi

- Şikayetlerin etkin ele alınması
- Müşteri sorunlarının çözülmesi

Teknolojinin Müşteri İlişkilerine Etkisi

- Müşteri ilişkileri yönetimi sistemleri
- Veri analitiği ve kişiselleştirilmiş hizmetler



2. Gün:

Müşteri Segmentasyonu ve Farklılaştırılmış Yaklaşım

- Müşteri ihtiyaçlarına göre gruplandırma
- Segment bazlı stratejiler geliştirme

Müşteri Yaşam Döngüsü Yönetimi

- Satın alma öncesi, sırası ve sonrası deneyimler
- Müşteri elde tutma ve genişletme stratejileri

Müşteri Sadakati Oluşturma

- Sadık müşterileri tanımlama ve değerlendirme
- Sadakat programları ve ödüllendirme sistemleri

Müşteri Odaklı Kültür ve Kapasite Geliştirme

- Çalışan motivasyonu ve yetkinliklerinin artırılması
- Müşteri odaklı dönüşüm yönetimi