



SATIŞ SONRASI HİZMET YÖNETİMİ EĞİTİMİ

2 Gün



Digital Vizyon
Akademi

www.digitalvizyon.net



Eğitim Hakkında

Kurumlar için etkin satış sonrası hizmet yönetimi, müşteri memnuniyeti ve sadakatinin artırılması için kritik önem taşımaktadır. Satış Sonrası Hizmet Yönetimi Eğitimi, katılımcıları satış sonrası hizmetlerin yönetimi konusunda kapsamlı bir şekilde bilgilendirmektedir.

Eğitim, öncelikle satış sonrası hizmet yönetiminin temel kavramlarını ele almaktadır. Ürün garantisi, bakım ve onarım, garanti kapsamı, lojistik destek gibi konular incelenmektedir. Katılımcılar, satış sonrası hizmet süreçlerinin etkin bir şekilde yönetilmesi için gerekli bilgileri edinmektedir. Daha sonra, satış sonrası hizmet organizasyon yapısı ve rol dağılımları aktarılmaktadır. Servis merkezleri, çağrı merkezleri, teknik destek ekipleri ve yedek parça yönetimi konuları işlenmektedir. Katılımcılar, satış sonrası hizmet faaliyetlerinin yapılandırılması ve koordinasyonu konusunda yetkinlik kazanmaktadır. Eğitimin devamında, satış sonrası hizmet sözleşmeleri ve garantiler konusu ele alınmaktadır. Sözleşme türleri, garanti kapsamları, müşteri hakları ve yasal yükümlülükler incelenmektedir. Katılımcılar, müşterilere sunulacak satış sonrası hizmet tekliflerinin etkin bir şekilde tasarlanması konusunda bilgi sahibi olmaktadır.

İkinci gün, satış sonrası hizmet talep yönetimi konularına odaklanmaktadır. Arıza bildirimleri, onarım takipleri, müşteri şikayetleri ve geri iadeler gibi konular işlenmektedir. Böylece katılımcılar, satış sonrası hizmet taleplerinin etkin bir şekilde yönetilmesi için gerekli becerileri edinmektedir. Daha sonra, satış sonrası [hizmet performans yönetimi](#) konusu aktarılmaktadır. Hizmet düzeyi anlaşmaları, [müşteri memnuniyeti ölçümü](#), servis maliyetleri ve verimliliği gibi konular ele alınmaktadır. Katılımcılar, satış sonrası hizmet performansının takibi ve iyileştirilmesi konusunda bilgi sahibi olmaktadır.

Eğitimin devamında, satış sonrası hizmetlerde teknoloji kullanımı ve dijital dönüşüm konuları işlenmektedir. Müşteri portalları, servis otomasyonu, veri analitiği ve yapay zeka uygulamaları gibi konular incelenmektedir. Ayrıca katılımcılar, satış sonrası hizmetlerin dijitalleşmesi için gereken yaklaşımları öğrenmektedir.

Satış Sonrası Hizmet Yönetimi Eğitimi, içeriğin özetlenmesi ve katılımcıların sorularının yanıtlanmasıyla tamamlanmaktadır. Katılımcıların elde ettikleri kazanımlar değerlendirilmektedir.

Neler Öğreneceksiniz

- Satış sonrası hizmet yönetiminin temel kavramları
- Ürün garantisi, bakım-onarım ve lojistik destek konuları
- Satış sonrası hizmet organizasyon yapısı ve rol dağılımları
- Satış sonrası hizmet sözleşmeleri ve garanti koşulları
- Talep yönetimi, şikayet ve geri iade süreçleri
- Satış sonrası hizmet performans yönetimi uygulamaları
- Dijital teknolojilerin satış sonrası hizmetlere entegrasyonu



Ön Koşullar

- Ürün veya hizmet sunumu konularında temel bilgi ve deneyime sahip olmak
- Müşteri hizmetleri ve operasyonel süreçler hakkında farkındalık sahibi olmak

Kimler Katılmalı

- Satış sonrası hizmet yöneticileri ve ekip liderleri
- Müşteri hizmetleri ve teknik destek departmanlarından katılımcılar
- Ürün yöneticileri, pazarlama ve satış ekiplerinden temsilciler
- Lojistik, servis mühendisliği ve tedarik zinciri çalışanları
- Satış sonrası hizmet süreçlerinin iyileştirilmesine katkı sağlamak isteyen tüm profesyoneller

Outline (2 Günlük Eğitim Programı)

1. Gün:

Giriş

- Satış Sonrası Hizmet Yönetiminin Önemi
- Eğitimin Amaçları ve Kazanımlar

Satış Sonrası Hizmet Yönetiminin Temel Kavramları

- Ürün Garantisi ve Kapsamı
- Bakım, Onarım ve Yedek Parça Lojistiği
- Garanti Süreçleri ve Müşteri Hakları

Satış Sonrası Hizmet Organizasyon Yapısı

- Servis Merkezleri ve Dağıtım Ağı
- Çağrı Merkezleri ve Teknik Destek Ekipleri
- Yedek Parça Yönetimi ve Stok Kontrolü

Satış Sonrası Hizmet Sözleşmeleri ve Garanti Koşulları

- Sözleşme Türleri ve Temel Unsurları
- Garanti Kapsamı ve Müşteri Talepleri
- Yasal Yükümlülükler ve Sorumluluklar



2. Gün:

Satış Sonrası Hizmet Talep Yönetimi

- Arıza Bildirimleri ve Onarım Takibi
- Müşteri Şikayetleri ve Geri İadeler
- Müşteri İletişimi ve Memnuniyet Yönetimi

Satış Sonrası Hizmet Performans Yönetimi

- Hizmet Düzeyi Anlaşmaları (SLA)
- Müşteri Memnuniyeti Ölçümü ve Geri Bildirimler
- Maliyet Yönetimi ve Operasyonel Verimlilik

Satış Sonrası Hizmetlerde Dijital Dönüşüm

- Müşteri Portalları ve Öz-Servis Uygulamaları
- Servis Otomasyonu ve Yapay Zeka Uygulamaları
- Veri Analitiği ve Raporlama Çözümleri

Sonuç ve Değerlendirme

- Eğitim Kazanımlarının Değerlendirilmesi
- Katılımcı Geri Bildirimleri
- Gelecekteki Eğitim İhtiyaçlarının Belirlenmesi