



# İşte Müşteri İlişkileri Atölyesi

**Power  
of  
Happiness**

**Profesyonel  
Koçluk  
Eğitim  
ve  
Danışmanlık  
Hizmetleri**

## İşte Müşteri İlişkileri Atölyesi

Bu atölye Müşteri İlişkileri Bölümlerini ve müşteri ile ilişkisi olan herkesi müşteri ile 'biz' olabilme anlayışı olan bir ortama taşıyabilmek için gerekli beceriler ile donatmayı amaçlamaktadır.

Hedefimiz müşterilerine ne şekilde dokunuyor olurlarsa olsunlar, müşteri ile ilişki kuran bölümlerde çalışanların sorumluluklarını ve önemlerini anladıkları, müşteri odaklı bir bakış açısı oluşturdukları, iletişim alanında aktif olarak çalışma fırsatı buldukları, zor durum, bariyerler ve zor müşteri konusuna eğilebildikleri, rol model olmayı öğrendikleri, ilişkilerin en güçlü rekabet stratejisi oluşturduğuna inanan, yetkin ve yetkinliğinin bilincinde olan takımlar yaratmak.

Müşteri değeri yaratma odaklı kurum kültürünün takım çalışanlarınız tarafından içselleştirilerek taşınması yolunda önemli adımlar atmak,

Her düzeyde ve fonksiyonda çalışanların ortak bir anlayış ve bakış açısı edinmesi ve ortak davranış geliştirmesi,

Çalışanların davranışlarının pozitif müşteri deneyimi ve müşteri memnuniyeti oluşturma üzerine odaklanması,

Çalışanların takım olarak aynı söylemde olup aynı bayrağı taşıması.

**Power  
of  
Happiness**

**Profesyonel  
Koçluk  
Eğitim  
ve  
Danışmanlık  
Hizmetleri**

## İçerik

- Müşteri İlişkileri ve Müşteri Odaklı Liderlik
- Müşteri İlişkileri Süperstarlarının özellikleri
- Müşterilerimizin şirketimizden ve 'benden' beklentileri
- Müşteri ilişkisinde 'başarı'nın açılımı nedir
- Müşteride vazgeçilmez bir hizmet yaratmanın püf noktaları
- Müşteri beklentilerini yönetmek ve aşmak
- Değişen ortam ve isteklere göre esneyebilmek
- Müşteri İlişkilerinde bir strateji değil, bir yaşam tarzı, bir kültür oluşturmak
- Müşteri gibi düşünebilen ortamlar yaratmak
- Müşteri ile empati kurma, uyum içinde olma
- Etkin dinleme, sözsüz iletişim ve vücut dili, soru sorma, kendini ifade etme becerileri
- Değişik iletişim kanallarını doğru zamanda kullanma – yüz yüze, telefon, e-posta, diğer
- Müşteri ile konuşurken - Telefonda iletişim
- Müşteri ile yazışırken - E-posta ile iletişim
- Fark yaratan farkımızı bulmak ve içselleştirmek
- Müşteri Temsilcisi Gelişimi ve 'Empowerment'
- Yoğun iş yükü, çelişen öncelikler ve müşteri beklentileri arasında önceliklerin belirlenebilmesi ve müşteri beklentilerinin karşılanabilmesi
- Çelişki Yönetimi: müşterinin güvenini kazanma, durumun kontrolünü ele alabilme ve yapıcı çözümler oluşturabilme
- Müşteri Şikayetleri – ne yapmalı, nasıl ve ne sırayla yapmalı
- Müşteri şikayetlerinin takibi
- 'Zor' müşteri vakaları ile başa çıkma ve iletişim, baskı altında sakin kalabilme
- Yaratıcı düşünme ve problem çözme denemeleri
- Zor durumlarda olumlu duruşunuzu ve enerjinizi koruyabilmek
- 'Hayır' ne zaman, nasıl söylenmeli
- Şikayetleri faydaya dönüştürme, hatalardan öğrenme ve iyileştirme süreci
- Ölçümlenen müşteri memnuniyetinin hizmeti bir üst düzeye taşımak amacı ile kullanılabilmesi
- Gerçekçi öncelikler ve teslim tarihleri koymak
- Reaktif ortamlarda plan yapabilme
- Delegasyon ve yatay delegasyon süreçlerinin yönetilmesi ve takibi
- Eskalasyon – ne zaman ve nasıl
- Aksiyon planları
- Öğrenme günlüğü

**Power  
of  
Happiness**

**Profesyonel  
Koçluk  
Eğitim  
ve  
Danışmanlık  
Hizmetleri**

## **Kimler Katılmalı**

Kurumlarda Müşteri ile ilişkili olan tüm çalışanlar

## **Yapı**

Müşteri odaklı, 'biz' anlayışı taşıyan bir yaklaşım oluşturmak için ağırlıklı olarak takım koçluğu teknikleri kullanan yaratıcı bir atölye

Bu eğitim bir atölye çalışması olarak gerçekleşmektedir. Katılımcıların Müşteri İlişkileri becerilerini deneyimleyerek öğrenmesi için pek çok uygulama yapılır ve geri bildirim verilir. Program teorik bilgilerin yanı sıra katılımcıların deneyimlerini paylaşacakları ve uygulama yapabilecekleri bir içeriğe sahiptir

## **Süre**

Müşteri İlişkileri Atölyesi: 2 gün

2 günlük Müşteri İlişkileri Atölyesinden 1 ay sonra 1 gün paylaşımlar, katılımcıların deneyimlerini duyma ve takım koçluğu