

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ

EĞİTİMİN TANITIMI VE ÖNEMİ: Günümüz şartlarında müşteri sadakatiyle sonuçlanacak müşteri ilişkileri, şirketin en önemli rekabet aracıdır. Kurum çalışanlarının iş ilişkileri geliştikçe kurum içi ve dışı iletişim artacak, ve böylece de verimlilik artacaktır Şirket daha iyi temsil edilecektir.

EĞİTİMİN AMACI: Çalışanların müşterilerle daha bilinçli ve doğru iletişim kurmalarına katkıda bulunmak.İletişimdeki olası çatışmaları önlemek ve kurum içi verimliliği artırmak.
Hedef: Müşteri ile yapılan her ilişkide şirketin temsil edildiği bilincinin oluşturulması.

EĞİTİM SÜRESİ: 1 gün

EĞİTİM İÇERİĞİ:

1-MÜŞTERİ ODAKLILIK

- *Müşteri odaklı kurumsal imaj
- *Kurumsal imaj müşteriye nasıl yansır

2-MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

- * Müşteri beklentileri
- * Uzundönemli müşteri yaklaşımı ve güven ilişkisi
- * Müşteri şikayetinin önemi
- * Şikayet üzerine alınması gereken önlemler
- * Şikayeti karşılama ve çözüm süreci

3-TEMEL İLETİŞİM YAKLAŞIMLARI

- * Etkin beden dili, konuşma, dinleme, soru sorma
- * Çözüm odaklılık
- * İtirazla başa çıkma, değişik müşteri profilleri
- * İkna süreci ve yöntemleri

4-MÜŞTERİ TEMAS NOKTALARI

- * Telefonla iletişim
- * Yüzyüze iletişim
- * Yazılı iletişim