



Müşteri Memnuniyeti Maksimi- zasyonu

Amaç:

Müşteri memnuniyetini en üst düzeyde tutabilmek ancak kusursuz bir hizmet anlayışı ile mümkündür. Eğitim; müşterinin beklentilerini aşmaya yönelik bir hizmet anlayışının geliştirilmesini ve etkin bir müşteri iletişimi ile sürekli bir müşteri sadakati yaratılabilmesini sağlayacak davranışların geliştirilmesini amaçlamaktadır.

Bu eğitimde, dünyaca ünlü kalite uzmanları ve CEO'lar tarafından benimsenmiş ilkeler ışığında, müşteri memnuniyetini firma çalışanları için bir iş standardı haline getirerek mevcut müşterilerden daha fazla verim alınması ve kayıp müşteri maliyetinin minimize edilmesi hedeflenmektedir.

İçerik:

- Müşterinin Tanımı, Kişisel ve Davranışsal Özellikleri
- Müşteri Memnuniyetinin Önemi ve Memnun Müşteri Yaratma Teknikleri
- Müşteri Memnuniyeti Yaratmak İçin Müşteri Türlerinin Analizi
- Müşteri Memnuniyeti Sağlamada Kişisel Kalite
- Büyük ve Kurumsal Müşteri İletişimi
- Büyük Müşterilerle Pazarlık ve Müzakere Teknikleri
- Müşteri Bölümlenmesi ile Hedef Müşteri Seçimi
- Müşteri Edinme, Müşteriyi Elde Tutma ve Bağlılık Yaratma
- Müşteri İhtiyaçlarının Belirlenmesi
- Müşteri İlişkilerinde İlginin Önemi ve İlgi Türleri
- Müşteri İhtiyaçlarının Karşıllanması
- Müşterinin Elde Edeceği Değer Analizi ve Müşteri Tatmini
- Müşteri Odaklılıkta Kurumsal İmaj
- Müşteri Şikâyetlerini Anlama
- Müşteri Şikâyetlerinin Nedenleri
- Kızgın Müşterilerle Başa Çıkma
- Müşteri İletişiminde Temel Hatalar
- Şikâyetleri Çözme Teknikleri
- Müşteri İlişkileri Yönetiminde Temel İletişim Becerileri
- İletişime Engel Olan Unsurlar
- Kişilik Özellikleri ve Algılama Farklılıklarının Dikkate Alınması
- Müşteri İlişkileri Yönetiminde Kişisel İmaj ve Önemi
- Sözlü İletişimin Kuralları
- Sözsüz İletişim Kuralları
- Hizmet Nedir?
- Hizmet Kalitesinin Algılanması
- Ayrıcalıklı Hizmet Sunmanın Kriterleri
- Hizmet Kalitesinde Adımlar
- Müşteri ile Telefon İletişiminde Profesyonellik
- Telefonda Şikâyetlerle ve İtirazlarla Başa Çıkma
- Telefon İletişiminde Etkili Çözümler