



Müşteri İlişkileri Yönetimi

Deniz
Beyaz

Amaç:

Katılımcılarımızın müşterilerle bağ kurma ve sürdürülebilir ilişkiyi tesis etme, ilişkiyi yıpranma riskinden koruma stratejilerini kurumsal normlarda oluşturması ve yönetmesi odaklı becerilerinin geliştirilmesi amaçlanmaktadır.

İçerik:

- Müşteri Kimdir?
- Müşterilerle İlişki Kurma, Sürdürme, Geliştirme,
- Yeni Müşteri Kazanımı,
- Alternatif Hizmet Sağlayıcılarını Tanıma ve Fark Oluşturma,
- Sadakatli, Kayıp ve Suskun Müşteri Segmentleri,
- Tercih Etme, Karar Verme ve Satın Alma Davranışları,
- Müşteri İstek ve Beklentilerinde Kalite Dinamikleri
- Beklentiyi ve Arka Gündemi Okuyabilme
- Müşteri İlişkilerinde İletişim Dili;
 - Dinleme
 - Anlama
 - Paradigma
 - Empati
- Müşteri İtirazlarına ve Hatalı Hizmet Sunumunda Yaklaşım
- Zor Müşteri Profilleriyle İlişki
- Kişilik Profilleri ve Davranış Modelleri
- Müşteri İlişkilerine Kurumsal Standardın Oluşturulması
- Müşterinin Favorisi Olan Çalışanlar