



Gizli Pazarlama: Müşteri Memnuniyeti

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 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
- Müşteri İhtiyaçlarının Karşılanması
- Müşteri Odaklılıkta Kurumsal İmaj ve İtibar Yönetimi
- Müşteri Şikâyetlerini Anlama ve Şikâyet Yönetimi
- Kızgın Müşterilerle Başa Çıkma
- Şikâyetleri Çözme Teknikleri
- Müşteri İlişkileri Yönetiminde Temel İletişim Becerileri
- Kişilik Özellikleri ve Algılama Farklılıklarının Dikkate Alınması
- Pazarlama İletişimi ve Stratejisi Belirleme
- Pazarlama ve Satışta Müşteri İkna Teknikleri