

THOMAS MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNDE GÜÇLÜ İLETİŞİM EĞİTİMİ

Eğitimin Amacı:

Çalışanların müşterilerle daha bilinçli ve doğru iletişim kurmalarına katkıda bulunarak, iletişimdeki olası çatışmaları önlemek, dolayısıyla kurum içi verimi arttırmak.

Bu Eğitim Size Neler Katacak ?

- Öncelikle kendinizi davranışsal açıdan daha detaylı olarak tanıyacaksınız.
- İletişim tarzınızla ilgili bilgi sahibi olacaksınız.
- İletişimdeki güçlü ve limitli yönlerinizin farkına varmış olacaksınız.
- Çalışanlarımız, farklı müşteri profilleriyle nasıl iletişim kurulması gerektiğini öğrenmiş olacak.
- Müşterilerle yaşanan olası iletişim kaynaklı çatışmaların önüne geçebileceksiniz.
- Müşterilerle yaşanan iletişim eksikliğinden kaynaklı aksaklıkların, alınganlıkların ve kırgınlıkların önüne geçebilme şansınız olacak.
- Müşterilerinizle nasıl iletişim kurmanız gerektiğini daha kapsamlı göreceksiniz.
- Müşterilerle olan iletişiminizde yapmanız ve yapmamanız gerekenleri öğrenmiş olacaksınız.
- Çalışanların, müşterinin iletişim tarzını öğrenmeleri, onları daha iyi tanımalarını, daha iyi anlamalarını ve aralarında daha güçlü iletişim kurmalarını sağlayacak.
- Çalışanlar, takım arkadaşlarıyla olan iletişiminde zamandan kazanarak daha kestirme yollardan sonuca ulaşabilecek.
- Çalışanların müşterilerle olan iletişimi daha anlaşılır ve net olabilecek.
- Bu sayede kurum içi verimliliği arttırmış olacaksınız.

THOMAS MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNDE GÜÇLÜ İLETİŞİM EĞİTİMİ

Eğitimin Konu Başlıkları:

Eğitim öncesinde, eğitim alacak her kişiye web sitemiz üzerinden Thomas Kişilik Envanteri uygulanır. Soru formu 24 satırdan oluşur, formun doldurulma süresi maksimum 10 dakikadır.

1) İletişim hakkında ön bilgiler

1.a) İletişim türleri - İletişimin önündeki engeller nelerdir ?

2) Ben & İletişim – Beyin Jimnastiği

2.a) Kendimizi ne kadar iyi tanıyoruz ? - İletişimde güçlü & limitli yanlarımız neler ?

3) Dört farklı davranış yapısının detaylı bir şekilde incelenmesi (D – I – S – C)

3.a) Temel özellikleri - İletişimdeki güçlü ve limitli yanları - Beden dili

3.b) Kuruma katkıları - Müşteri ihtiyaçlarını anlama ve karşılama - Bilgi verme

3.c) Problem çözme - Hassasiyetle sabır gösterme - Yoğun iş yüküyle başa çıkma

3.d) Saldırgan müşterileri yönetme - Ürün ve hizmeti tanıtmaya

4) Farklı profildeki müşterilerin iletişimde beklentileri

5) Farklı profildeki müşterilerle nasıl iletişim kurmalıyız ?

6) Müşteri profillerini tahmin etmeye dönük uygulamalar

7) Telefonda müşteri ilişkileri

7.a) Müşteri kimdir - müşteriye yaklaşım nasıl olmalıdır ?

7.b) Müşteri ne bekler ? & Müşteri mutluluğu ve kabusu nasıl sağlanır ?

7.c) Saygısız / kaba davranış nelere sebep olur ?

7.d) Telefon iletişiminde engeller nelerdir ? - Telefonda başarılı iletişim nasıl sağlanır ?

7.e) Telefonda yapıcı / yıkıcı davranış

7.f) Telefonda açılış adımları & Telefonda itirazları karşılama

8) Katılımcılarda müşteri ilişkilerine yönelik bireysel farkındalığın yaratılması

Eğitim öncesi katılımcılara uygulanmış olan Thomas Kişilik Envanteri grafik sonuçları bu çalışmada kullanılmaktadır. Bu uygulamada katılımcıların;

8.a) Genel davranış özellikleri,

8.b) İletişim tarzları,

8.c) İletişimde dikkat etmesi gereken hususlar anlatılmaktadır.

THOMAS MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNDE GÜÇLÜ İLETİŞİM EĞİTİMİ

Eğitime Kimler Katılmalı:

- İletişim alanında kendini tanımak ve geliştirmek isteyen herkes
- Müşteri İlişkilerinde çalışanlar
- İnsan Kaynakları

Eğitim Süresi / Yeri / Tarihi:

Süre bir gün olup, eğitim yeri ve tarihi karşılıklı kararlaştırılır.

Eğitim Sonrası Katılımcılara Verilecekler:

Katılım belgesi PDF formatında mail olarak gönderilir, basılı olarak dağıtılmaz.

Kişilik Envanteri grafik sonucu eğitim sonunda sadece sözel olarak yorumlanır, sonuçları verilmez.

Müşteri Yorumları & Referans Bilgileri:

Müşteri Yorumları : <http://www.thomasturkiye.com/vorumlar.thomas>

Referanslar : <http://www.thomasturkiye.com/referanslar.thomas>

THOMAS MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNDE GÜÇLÜ İLETİŞİM EĞİTİMİ

Thomas Eğitimlerinin Verildiği Firmalardan Birkaçı:

- ING Bank
- Cevahir Yönetimi
- Escada
- Çiçek Sepeti
- Carlsberg Tuborg
- İnci Holding
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi
- Uno
- Autoliv
- Filli Boya