



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ VE MÜŞTERİ BAĞLILIK PROGRAMI

Eğitim sonucunda katılımcılar Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Müşteri Bağlılık programı ile;

- Müşteri İlişkileri Yönetimi;
- CRM ve Değer Temelli Pazarlama Teknikleri;
- CRM Stratejileri;
- CRM Stratejilerini Kullanarak Değer Yaratmak

konularında ayrıntılı bilgiye sahip olacaklardır..

Eğitim Koordinatörleri:

Leyla Dikici

Eğitimci:

Doç. Dr. Serdar PİRTİNİ





Ajanda

1.Gün

- 21. Yüzyıla Uygun Kurum Kültürünün Oluşturulması ve Değişim Yönetimi
- Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) uygulamalarıyla Müşteri Sadakatinin Sağlanması
- İşletmelerde Rekabet Avantajı Yaratması
- Açısından Müşteri ilişkileri yönetiminin (CRM)Esasları

2.Gün

- CRM ve Değer Temelli Pazarlama Teknikleri
- CRM Stratejileri Açısından İşletmelerde Kısa ve Uzun Dönemli Rekabetçi Pazarlama Planlarının Hazırlanması
- CRM Stratejilerini Kullanarak Pazar Yaratmak, Pazar Kazanmak ve Pazara Egemen Olmak

EĞİTMEN

Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümünde öğretim üyesi olarak çalışmalarını sürdürmekte olan **Doç. Dr. Serdar Pirtini**, lisans ve yüksek lisans düzeyinde “Pazarlama ve Uluslararası Pazarlama” dersleri vermektedir. Aynı zamanda Stratejik Pazarlama Yönetimi, Satış Yönetimi ve Global Pazarlama konularında iş dünyasında çeşitli sektörel toplantılarda seminerler de veren **Doç. Dr. Serdar Pirtini**'nin gazete ve dergilerde yayımlanmış birçok makalesi ve kitapları bulunmaktadır.

Eğitim Metodolojisi

Eğitimlerimiz sunumlar eşliğinde teorik anlatımın yanında bireysel katılımı sağlamaya yönelik atölye çalışmalarını ve vaka analizlerini içermektedir.

Kimler Katılnmalı?

Bankaların ve Finans Kurumlarının Kurumsal / Ticari birimlerinde çalışanlar.

Eğitim Süresi

Müşteri İlişkileri Yönetimi eğitimi toplam 12 saatten oluşmakta ve 2 günde gerçekleştirilmektedir.

Eğitim Zamanı

Bu eğitim bankalara ve finans kurumlarına özgü olarak verilmektedir. Eğitim zamanı banka yönetimi ile birlikte kararlaştırılmaktadır.

Eğitim Dokümanları

Tüm katılımcılara eğitim süresi boyunca yapılan sunumları ve bilgi kitapçıklarını içeren eğitim dosyaları verilmektedir.

Katılım Belgesi

Katılımcılara eğitim programı sonunda TÜRKKARİYER onaylı Katılım Belgesi verilmektedir

Eğitim Ücreti

Eğitim ücreti katılacak çalışan sayısına göre değişmektedir. Daha fazla bilgi için lütfen bizimle irtibata geçiniz.

Daha Fazla Bilgi için

TEL: 212 263 02 01

FAX: 212 263 71 00

W:www.turkkariyer.com

E:egitim@turkkariyer.com