



## MÜŞTERİ HİZMETLERİNDE MÜKEMMELLİK

Bankalar ve Finans Kurumları için özel hazırlanan 2 günlük Müşteri Hizmetlerinde Mükemmellik Eğitimi Müşteri ile sıcak temasta bulunan personelin, hayata bakış açılarını ve iletişim becerilerini sorgularken, iletişimi bir güç olarak kullanabilecekleri bilgi ve becerileri uygulamalı olarak kazandırmayı amaçlamaktadır.

Eğitim sonucunda katılımcılar :

- Kişisel Hizmetin İşlemsel Hizmet Üzerindeki Etkisini Saptama ;
- Müşteri Şikayet Aysberginin Hizmet Sektöründeki Etkisi;
- İletişimde Kişisel İmajın Önemini Benimseme;
- Mükemmel Hizmet Engellerini Aşılabilme becerisini kazanma ;
- Her şartta, Her yapıdaki Müşteriye Hizmet Verebilme Becerisini Kazanma ;
- Empatik Dinlemenin Önemini Kavrama ;

konularında detaylı bilgiye sahip olacaklardır.

### Eğitim Koordinatörü:

Leyla Dikici

### Eğitimci:

Doç. Dr. Serdar Pirtini



## Ajanda

### 1.Gün

- Bilgiyi Alış Şekillerimiz
- Fark Yaratan Müşteri Hizmetleri
- Kusurlu Hizmet Sonrası Kaybedilen Müşteri Maliyeti
- Mükemmel Hizmet Kalitesinin Boyutları
- İletişim Becerileri
- Yüz Yüze İletişim Araçları
- Müşteri İlişkilerinde Kişisel İmaj
- Müşteriyi Karşılama

### 2.Gün

- İletişim Becerileri
- İletişimi Etkileyen Faktörler
- İletişimde Davranış Modelleri
- Yüz Yüze Müşteri İlişkileri
- Telefonda Konuşmak
- Kalite Bilinci
- İnsanlar Neden Satın Alır?
- 80 / 20 Kuralı

### 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 Katılgalı?

Bankaların ve Finans Kurumlarının Kurumsal / Ticari birimlerinde Çalışanlar

### Eğitim Süresi

Müşteri Hizmetleri 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 süresince yapılan sunumları ve bilgi kitapçıklarını içeren eğitim dosyaları verilmektedir.

### Katılım Belgesi

Katılımcılara eğitim programı sonunda TURKKARİYER 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](http://www.turkkariyer.com)

E: [egitim@turkkariyer.com](mailto:egitim@turkkariyer.com)