



## GÜNEYDOĞU ANADOLU İHRACATÇI BİRLİKLERİ

### GENEL SEKRETERLİĞİ

#### Ufuk Okan Güvendiren ile Müşteri Memnuniyeti Eğitimi = Müşteri İlişkileri Yönetimi (MİY-CRM)

**5 Kasım 2020, Perşembe Günü, 14:00-17:00, ZOOM Online Platformu**

#### **Eğitim İçeriği:**

- Müşteri Kimdir ve Neden Önemlidir?
- Müşteri Neden Memnun Edilmelidir?
- Müşteri Beklentileri ve Karşılama Stratejileri
- Markanın Önemi ve başarılı Markaların Ortak Özellikleri
- Müşteri Şikayeti Nasıl Fırsata çevrilir?
- Müşteri İlişkileri Yönetimi'nde 'Asla'lar Nelerdir?
- İkna Etmenin Sırları
- Müşteriyi Kazanmak ve Kaybetmek
- Sadık Müşteri Yaratmanın En Etkili Yolu
- Güvenilir Olmanın Püf Noktaları
- Empatik İletişim mi Sempatik İletişim mi?
- MİY'de 'Halo Etkisi' nedir? Nasıl Kullanılır?
- Etkili İletişimle Satışı Artırma Teknikleri
- Daha Fazla Müşteri Edinmenin 7 Sırrı
- Pazarlama ve Satış Farkının Müşteri Memnuniyetine Etkileri
- Ulaşılamayan ve Zor Müşterilerle Başa Çıkma Yöntemleri
- Yeni Nesil Satış Görüşmeleri Teknikleri ve Hazırlık
- Müşteri İle İletişimde Etkili Beden Dili ve Fark Yaratan Soru Teknikleri
- Etkili Sunum Teknikleri ile Müşterinizi Etkileme Yolları
- Kurumsal Müşterilerin İçyapı ve İhtiyaç Analizi
- İç Müşteri ve Dış Müşteri Kavramlarına Bakış
- Satış Kapama Teknikleri ve Yaratıcı Öneriler
- Müşteri İlişkilerinde İpuçlarını Okuma ve İtiraz Yönetimi
- Esnek ve Dinamik Yöntemlerle Şikayet Yönetimi

#### **Eğitmen Özgeçmişi – Ufuk Okan GÜVENDİREN:**

\* İş Kanunu \* Arabuluculuk \*İK Politika Ve Prosedürleri \*İşe Alım \* İş Akdi Fesh \* Personel İlişkileri \* Uyuşmazlık Çözümleri \* Fayda Yönetimi \*PDKS \*Performans Yönetimi \*Eğitim Gelişim \*Organizasyonel Gelişim \* Denetim-Yönetim

#### **PROFESYONEL DENEYİM**

1997-1999 FORD SATIŞ PAZARLAMA UZMANI

1999-2007 ŞEKERBANK İNSAN KAYNAKLARI-EĞİTİM /BÖLGE YÖNETMENİ

2007-2012 ANK.BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ İNSAN KAYNAKLARI EĞİTİM DANIŞMANI

Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği

Mücahitler Mah. Şehit Ertuğrul Polat Cad. No: 3

Şehitkamil GAZİANTEP

Tel : 90 (342) 211 05 00 Faks : 90 (342) 211 05 09

e-posta : gaibevrak@gaib.org.tr / [www.gaib.org.tr](http://www.gaib.org.tr)

KEP: gaib@hs01.kep.tr

