



GÜNEYDOĞU ANADOLU İHRACATÇI BİRLİKLERİ

GENEL SEKRETERLİĞİ

Altay Ayhan

Müşteri Deneyim Yönetimi-Sanal Dünyada Tüketici ile Bağ Kurmak

22 Eylül 2022, Perşembe, 14:00-17:00, ZOOM Online Platformu

Eğitim İçeriği:

Eğitimin amacı müşteri sadakati yaratmada artık müşteriyi sadece memnun etmenin yeterli olmadığı, müşteri ile duygusal bir bağ kurarak müşterinin ömür boyu değerinin ve bağlılığının artırılması gerektiği konularında farkındalık yaratmak; müşteri merkezli bakış açısı kazandırmak ve yeni nesil müşteri yönetimi alanında bilgi ve vizyon geliştirmektir.

- CEM (Cutomer Experience Management) Nedir?
- CEM ile CMR Arasındaki İlişki: Benzerlikler, Farklılıklar
- Sanal Dünya
- Sanal Gerçeklik/Arttırılmış Sanal Gerçeklik
- Yapay Zekâ
- Metaverse
- Müşteri Odaklı Yaklaşım
- İlişkiyi Kim Yönetiyor?
- Dijital Dünyada Markalaşma- Aidiyet Duygusu
- Müşteri İle Duygusal Bağ Kurmak Neden Önemlidir?
- Müşterilerimizin Neler Hissetmelerini İstiyoruz?
- Dokunma Noktaları Nedir, Nerededir ve Nasıl Yönetilir?
- Kalite ve Müşteri Odaklılık
- Memnun Müşteriden Sadık Müşteriye
- Marka Avukatları ve Pozitif WOM Yaratmak
- Yaşamdan Örnekler- Amazon ...vs
- Müşteri Deneyiminde Sektörel Örnekler- Global ve Lokal Bakış Açısı
- Sorular

Eğitmen Özgeçmişi-Altay Ayhan:

1982 yılında O.D.T.Ü İşletme' den mezun oldu. İş hayatına **Çukurova Grubunda** Satış Yöneticisi olarak başladı; 8,5 yıl Suudi Arabistan'da **Enka-Pimapen** ve çok uluslu firmalarda Satış Müdürü olarak çalıştı. Tyrolit Swarovski Avusturya firması için Türkiye'de Pazar araştırmaları yaptı ve Türkiye Ülke Genel Müdürü oldu. **Colgate Palmolive USA-Başer Kimya** ortak şirketinde; Satış ve Pazarlama Direktörü olarak görev yaptı. **Gelişen Pazarlarda Ürün Lansmanı Workshop**'ları yaptı. **Colgate, ABC, Palmolive, Hacı Şakir, Protex** markalarını yönetti. **Bayii Yönetim organizasyonun** da aktif görevler aldı. Aynı anda "Yarı Zamanlı Öğretim Görevlisi" olarak **Yeditepe Üniversitesi'nde 15 yıl Satış Yönetimi/ Pazarlama/ Stratejik Yönetim derslerini** verdi. **Başbakanlık Dış Ticaret Müsteşarlığı-Ege İhracatçılar Birliğinde 5 yıl Yönetim Kurulu Üyeliği** görevini sürdürdü. Türk Zeytin ve Zeytinyağının uluslararası pazarlar da tanıtımında etkin görevler yaptı. (Film, Kitaplar.vs) **Fenerium; Uno,**

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 : gaibeprak@gaib.org.tr / www.gaib.org.tr

KEP: gaib@hs01.kep.tr





GÜNEYDOĞU ANADOLU İHRACATÇI BİRLİKLERİ

GENEL SEKRETERLİĞİ

Garanti Bankası, Doğu Holding, Yıldız Holding Ülker Horizon gibi kuruluşlara hafta sonları uygulamalı eğitimler verdi. 3 yıl ABD’ de Pazarında Türkiye Merkezli olarak **Başer Gıda A.Ş.** de Dış Ticaretten sorumlu üst düzey yönetici olarak çalıştı. Türkiye Markalı Zeytinyağı ihracatının %24’ünü gerçekleştirdi. Yıldız Holding Bünyesine katıldı. **Ülker Eksper (Ev Dışı Tüketim) ve Teközel Şirketlerinde Genel Müdür Yardımcılığı ve Genel Müdürlük görevlerinde bulundu. Bim, Migros, Şok** Mağazaları için 500 kadar PL ve markalı ürünlerin lansmanlarını yaptı. **Mis, Amigo, Halk, Mintax, Piyale, Vatan, Besler, Carmen** markalarını yönetti. **Kahve Dünyası, Yayla Agro, Modern Çikolata** firmalarına Yönetim Danışmanlığı yaptı. Bu yıllar içerisinde, mesleki olarak stratejik yönetim, perakende, pazarlama ve satış alanlarında müşterileri için “bilgi bazlı aksiyon önerileri” geliştirdi ve uyguladı. Bu Aile Şirketlerinin Kurumsallaşması projelerini hayata geçirilme sürecini yönetti.

Son 8 yıldır BAU-Bahçeşehir Üniversitesinde Yüksek Lisans ve Executive MBA programlarında **Marka Yönetimi* Küresel Pazarlama*Tüketici Davranışları* Stratejik Pazarlama** derslerini İngilizce ve Türkçe vermektedir. Ayrıca **Cosmopolitan Food Inc. Hoboken/ABD ve Milk Academy Üretim A.Ş.** Bursa şirketlerinde Dış Ticaret Koordinatörü ve İş ortağı (INTERIM MANAGEMENT) olarak çalışmakta ve de USA Amazon E-Ticaretini yönetmektedir. **Yedi Adımda Markalaşma, Hormonlu Ego ların Yönetimi ve Hayat Ne Zaman Kolay Oldu ki** kitaplarının yazarıdır. Kitapları üniversite ve danışmanlık hizmetlerinde referans olarak okutulmaktadır. İngilizce ve Fransızca bilmektedir.

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

KEP: gaib@hs01.kep.tr

