

## Her Şikayet Bir Armağandır

**Hedef Kitle:** Müşteri hizmetinde ve işinde marka olmak isteyen her seviyede çalışan  
**Süre:** 2 gün (09:30 – 17:00)  
**Katılımcı Sayısı:** Bir grupta 15 kişi

### Seminerin Amacı

Müşteri odaklı yaklaşımın kurum çalışanları tarafından benimsenmesi ve davranış olarak ortaya konulması için bu yaklaşımın temelini oluşturan konularla ilgili hatırlatma ve bilgi paylaşımında bulunmak ve beceriler kazandırmaktır.



### Hedefler:

Bu seminer sonunda katılımcılar:

- ✓ Markalaşmış müşteri hizmeti kavramını tanımlayabilecek,
- ✓ Müşteri odaklı yaklaşım için insan faktörünün önemini kavrayacak,
- ✓ Müşteri beklentilerini karşılamak ve aşmak için müşteri hizmetinde belirleyici unsurları farkedebilecek,
- ✓ Farklı müşteri profillerini tanımlayabilecek ve bu tarzlara uyum sağlama becerisini geliştirebilecek,
- ✓ Güvenli davranış sergileyebilecek,
- ✓ Müşteri odaklılıkta şikayet yönetiminin önemini kavrayacak,
- ✓ Müşteri şikayetlerini karşılamak ve yönetmek konusunda etkin bir yöntemi kullanabilecek,
- ✓ Müşteri sadakatini artırarak marka ve kurum imajına katkıda bulunacaklardır.

Her Hakkı Saklıdır. İzinsiz alıntı yapılamaz, kullanılamaz.  
Copyright 2007 PDR International

### **Eđitim Yöntemi**

- ✓ Kendi hizmet seviyesini deęerlendirebilecekleri bir test
- ✓ Farklı profillere hizmet ve Şikayet karŐılama ile ilgili rol canlandırmalar
- ✓ Vaka analizleri
- ✓ Bireysel ve grup egzersizleri

Her Hakkı Saklıdır. İzinsiz alıntı yapılamaz, kullanılamaz.  
Copyright 2007 PDR International