Creating Loyal Customers Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Overview

Müşteri deneyimi yönetiminde en önemli hedeflerden biri yalnızca müşteri memnuniyeti sağlamak değil, aynı zamanda müşterileri markanın sadık savunucularına dönüştürmektir. Özellikle müşteri hizmetleri, helpdesk, teknik destek ve müşteriyle birebir iletişim kuran ekipler için müşteri bağlılığı oluşturmak büyük önem taşır.

Creating Loyal Customers eğitimi, müşteri sadakati oluşturmak, müşteri deneyimini kişiselleştirmek ve uzun vadeli müşteri ilişkileri geliştirmek isteyen ekipler için hazırlanmış kapsamlı bir CX (Customer Experience) ve müşteri bağlılığı programıdır.

Bu eğitim sayesinde katılımcılar:

- Müşteri sadakatini artırabilir
- Daha kişiselleştirilmiş müşteri deneyimleri sunabilir
- Güven odaklı müşteri ilişkileri geliştirebilir
- Müşteri bağlılığını güçlendirebilir
- Marka savunuculuğu oluşturabilir

Program, modern müşteri deneyimi yaklaşımını duygusal bağ kurma ve değer yaratma prensipleriyle birleştirir.

Creating Loyal Customers Yaklaşımı

CLC modeli, müşteriyle yapılan her etkileşimi daha anlamlı, kişisel ve değer odaklı hale getirmeyi hedefler.

Programın temel amacı:

- Müşteriyi anlamak
- Duygusal bağ oluşturmak
- Güven geliştirmek
- Uzun vadeli müşteri ilişkileri kurmak
- Sadakat ve müşteri bağlılığı oluşturmak

Bu yaklaşım sayesinde müşteri görüşmeleri yalnızca destek süreçleri olmaktan çıkar ve marka deneyiminin önemli bir parçası haline gelir.

Program, 20 yılı aşkın müşteri deneyimi araştırmaları ve saha uygulamaları üzerine geliştirilmiştir.

Creating Loyal Customers eğitimi, müşteri sadakati oluşturmak ve müşteri deneyimini daha kişisel, güven odaklı ve değer yaratan bir yapıya dönüştürmek isteyen şirketler için kapsamlı bir CX gelişim programıdır.

Bu eğitim sayesinde şirketler:

- Müşteri memnuniyetini artırabilir
- Sadık müşteri kitlesi oluşturabilir
- Marka savunuculuğunu güçlendirebilir
- Daha güçlü müşteri ilişkileri geliştirebilir

- Uzun vadeli müşteri değeri oluşturabilir

Özellikle müşteri deneyiminin rekabet avantajı yarattığı sektörlerde güçlü müşteri bağlılığı stratejileri büyük fark yaratır.

Who Should Attend

Bu eğitim özellikle:

- Customer service ekipleri
- Customer Success uzmanları
- Helpdesk profesyonelleri
- Teknik destek ekipleri
- Çağrı merkezi çalışanları
- Müşteriyle doğrudan iletişim kuran profesyoneller

için uygundur.

Hem B2B hem B2C müşteri deneyimi süreçlerinde uygulanabilir yapıdadır.

What You Will Learn

Creating Loyal Customers eğitimi şirketlerin müşteri deneyimini ve müşteri bağlılığını geliştirmeye yardımcı olur.

Eğitim Sonrası Beklenen Kazanımlar

- Daha yüksek NPS skorları
- Daha güçlü CSAT sonuçları
- Artan müşteri sadakati
- Daha yüksek müşteri retention oranları
- Daha fazla referral fırsatı
- Daha güçlü marka bağlılığı

Ayrıca ekiplerin müşteri iletişimi ve ilişki yönetimi becerileri gelişir.

Programda Yer Alan Ana Başlıklar

- Personalised customer interactions
- Proactive customer engagement
- Collaborative action planning
- Trusted Advisor yaklaşımı
- Referral yönetimi
- Customer advocacy oluşturma
- Contact plan geliştirme
- Emotional engagement teknikleri
- Customer loyalty stratejileri
- CX odaklı müşteri iletişimi

Creating Loyal Customers Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ
IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Outline

1. Kişiselleştirilmiş Müşteri Deneyimi Oluşturma

Modern müşteriler kişisel ve özel deneyimler bekler.

Bu bölümde:

- Personalised customer interactions
- Müşteri beklentilerini anlama
- Duygusal bağ oluşturma
- Reciprocity prensipleri

gibi konular ele alınır.

2. Proaktif Müşteri İletişimi

Müşterilerle yalnızca problem yaşandığında değil, proaktif şekilde iletişim kurmak sadakati güçlendirir.

Katılımcılar:

- Proactive customer engagement
- Müşteri geri bildirimi toplama
- Güven odaklı iletişim kurma
- Müşteriyi değerli hissettirme

konularında bilgi edinir.

3. Collaborative Action Planning

Müşteriyle birlikte çözüm üretmek güven ilişkisini güçlendirir.

Bu modülde:

- Collaborative action planning
- Müşteri beklentilerini yönetme
- Ortak çözüm geliştirme
- Trusted Advisor yaklaşımı

gibi konular işlenir.

4. Referral ve Advocacy Oluşturma

Sadık müşteriler markanın en güçlü savunucularına dönüşebilir.

Bu bölümde:

- Referral yönetimi
- Advocacy oluşturma
- Tavsiye alma teknikleri
- Müşteri savunuculuğu geliştirme

gibi konular ele alınır.

Creating Loyal Customers Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

5. Contact Plan ve Sürekli Etkileşim

Uzun vadeli müşteri ilişkileri planlı iletişim gerektirir.

Katılımcılar:

- Contact plan oluşturmayı
- İletişim kanalı planlamayı
- Ongoing engagement süreçlerini
- Customer lifetime value geliştirmeyi

öğrenir.

6. Müşteriyi Hikâyenin Kahramanı Yapmak

Müşterinin kendini değerli hissetmesi sadakati güçlendirir.

Bu modülde:

- Customer-centric yaklaşım
- Emotional engagement
- Positive customer experience oluşturma
- Meaningful interaction techniques

gibi konular işlenir.