Handling Difficult Situations Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Müşteri hizmetleri, teknik destek ve müşteriyle doğrudan iletişim kurulan tüm rollerde zor müşteri görüşmeleri kaçınılmazdır. Özellikle şikâyet yönetimi, gergin müşteri iletişimi ve kriz anlarında doğru yaklaşımı gösterebilmek müşteri deneyimi açısından kritik önem taşır.

Handling Difficult Situations eğitimi, müşteriyle yaşanan zor görüşmeleri profesyonel şekilde yönetmek, gerilimi azaltmak ve çözüm odaklı iletişim kurmak isteyen ekipler için hazırlanmış kapsamlı bir müşteri iletişimi ve problem yönetimi programıdır.

Bu eğitim sayesinde katılımcılar:

- Zor müşteri görüşmelerini daha etkili yönetebilir
- Müşteri gerilimini azaltabilir
- Güven odaklı iletişim kurabilir
- Şikâyet süreçlerini profesyonel yönetebilir
- Müşteri memnuniyetini artırabilir

Program, modern CX (Customer Experience) prensiplerini yapılandırılmış iletişim modelleriyle birleştirir.

Handling Difficult Situations Yaklaşımı

HDS modeli, müşteriyle yaşanan zor durumları sistematik ve empati odaklı şekilde yönetmeyi hedefler.

Programın temel amacı:

- Müşteri duygularını anlamak
- Gerilimi azaltmak
- Problemi sahiplenmek
- Doğru çözüm üretmek
- Pozitif müşteri deneyimi oluşturmak

Bu yaklaşım sayesinde müşteri şikâyetleri daha kontrollü ve daha profesyonel şekilde yönetilebilir.

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

8 Adımlı Zor Görüşme Yönetim Framework'ü

Eğitimin merkezinde müşteriyle yaşanan zor görüşmeleri yönetmek için kullanılan yapılandırılmış bir framework yer alır.

Framework'ün Temel Amacı

- Durumu doğru anlamak
- Empati oluşturmak
- Güven kaybetmeden çözüm üretmek
- Müşteriyi yönlendirmek
- Şikâyeti pozitif deneyime dönüştürmek

Bu yapı müşteriyle yapılan görüşmelerde daha kontrollü ve güven veren iletişim sağlar.

Handling Difficult Situations eğitimi, müşteriyle yaşanan zor görüşmeleri daha profesyonel, kontrollü

BİLGİNÇ IT Academy

info@bilginc.com

bilginc.com

ve çözüm odaklı yönetmek isteyen şirketler için kapsamlı bir müşteri deneyimi gelişim programıdır.

Bu eğitim sayesinde şirketler:

- Müşteri memnuniyetini artırabilir
- Şikâyet süreçlerini daha verimli yönetebilir
- Müşteri sadakatini güçlendirebilir
- Daha güçlü müşteri ilişkileri kurabilir
- CX performansını geliştirebilir

Özellikle müşteri deneyiminin kritik olduğu sektörlerde güçlü zor durum yönetimi becerileri önemli bir rekabet avantajı sağlar.

Kimler Katılmalı

Bu eğitim özellikle:

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

için uygundur.

Hem inbound hem outbound müşteri iletişim süreçlerinde uygulanabilir yapıdadır.

Handling Difficult Situations Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ
IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Neler Öğreneceksiniz

Handling Difficult Situations eğitimi şirketlerin müşteri deneyimini ve şikâyet yönetimi süreçlerini geliştirmeye yardımcı olur.

Eğitim Sonrası Beklenen Kazanımlar

- Daha yüksek NPS skorları
- Daha güçlü CSAT sonuçları
- Daha düşük müşteri gerilimi
- Daha hızlı problem çözme
- Daha güçlü müşteri sadakati
- Daha profesyonel müşteri iletişimi

Ayrıca ekiplerin özgüveni ve zor durum yönetimi becerileri gelişir.

Programda Yer Alan Ana Başlıklar

- Customer emotion management
- Şikâyet yönetimi
- De-escalation teknikleri
- Empatik iletişim
- Active listening
- Structured questioning
- Escalation management
- Warm handoff süreçleri
- Customer loyalty oluşturma
- CX odaklı iletişim yöntemleri

Eğitim İçeriği

1. Müşteri Duygularını Anlama

Zor müşteri görüşmelerinde ilk adım müşterinin duygusal durumunu analiz etmektir.

Bu bölümde:

- Customer emotion management
- Empati geliştirme
- Müşteri davranışlarını anlama
- Gerilim yönetimi

gibi konular ele alınır.

2. Şikâyet Yönetimi ve Problem Sahiplenme

Müşteri sorunlarını sahiplenmek güven oluşturmanın temelidir.

Katılımcılar:

BİLGİNÇ
IT Academy

info@bilginc.com
bilginc.com

- Şikâyet yönetim süreçlerini
- Ownership yaklaşımını
- Çözüm odaklı iletişim tekniklerini
- Güven oluşturan iletişim yöntemlerini

öğrenir.

3. Gerilimi Azaltma Teknikleri

Yüksek stresli görüşmeler doğru yönetilmediğinde müşteri kaybına yol açabilir.

Bu modülde:

- Tension reduction techniques
- De-escalation yöntemleri
- Sakin iletişim kurma
- Pozitif dil kullanımı

gibi konular işlenir.

4. Müşteriyle Empati Kurma

Empati müşteri deneyiminde en güçlü iletişim araçlarından biridir.

Bu bölümde:

- Active listening
- Empatik iletişim
- Güven oluşturma
- Customer-centric yaklaşım

gibi konular ele alınır.

5. Doğru Bilgi Toplama ve Sorun Analizi

Problemi çözebilmek için doğru veri toplamak gerekir.

Katılımcılar:

- Structured questioning teknikleri
- İhtiyaç analizi
- Problem teşhisi
- Çözüm seçeneklerini belirleme

konularını öğrenir.

6. Escalation ve Warm Handoff Süreçleri

Bazı müşteri problemleri üst destek seviyelerine aktarılmalıdır.

Bu modülde:

- Escalation management
- Warm handoff teknikleri

BİLGİNÇ IT Academy

info@bilginc.com

bilginc.com

- Seamless customer experience
- İç ekip koordinasyonu

gibi konular işlenir.

7. Müşteri Sadakati ve Pozitif Kapanış

Zor müşteri görüşmeleri doğru yönetildiğinde sadakat fırsatına dönüşebilir.

Bu bölümde:

- Pozitif kapanış teknikleri
- Müşteri güvenini yeniden kazanma
- Loyalty oluşturma
- CX odaklı iletişim yaklaşımları

gibi konular ele alınır.