Mastering the Customer Conversation Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
+44 20 3807 0925
+90 212 282 7700

Overview

Müşteri deneyimi günümüz iş dünyasında markaların en önemli rekabet avantajlarından biri haline geldi. Özellikle müşteri hizmetleri, destek ekipleri ve müşteriyle doğrudan iletişim kuran profesyoneller için etkili iletişim becerileri büyük önem taşıyor.

Mastering the Customer Conversation eğitimi, müşteri görüşmelerini daha profesyonel, güven odaklı ve çözüm merkezli yönetmek isteyen ekipler için hazırlanmış kapsamlı bir müşteri iletişimi ve müşteri deneyimi programıdır.

Bu eğitim sayesinde katılımcılar:

- Müşteri görüşmelerini daha etkili yönetebilir
- Gergin durumları profesyonel şekilde çözebilir
- Müşteri memnuniyetini artırabilir
- Güven ve sadakat oluşturabilir
- Daha güçlü müşteri deneyimi sağlayabilir

Program, müşteri odaklı iletişim yaklaşımını modern CX (Customer Experience) prensipleriyle birleştirir.

Mastering the Customer Conversation Yaklaşımı

MCC modeli, müşteri görüşmelerini yapılandırılmış ve güven odaklı bir iletişim modeliyle yönetmeyi hedefler.

Programın temel amacı:

- Müşteriyi anlamak
- Gerilimi azaltmak
- Güven oluşturmak
- Doğru çözümü sunmak
- Pozitif müşteri deneyimi oluşturmak

Bu yaklaşım sayesinde müşteriyle yapılan her görüşme daha verimli ve daha profesyonel hale gelir.

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

Mastering the Customer Conversation eğitimi, müşteri görüşmelerini daha profesyonel, güven odaklı ve çözüm merkezli hale getirmek isteyen şirketler için kapsamlı bir müşteri deneyimi gelişim programıdır.

Bu eğitim sayesinde şirketler:

- Müşteri memnuniyetini artırabilir
- Daha güçlü müşteri ilişkileri geliştirebilir
- Sadakat oranlarını yükseltebilir
- Müşteri deneyimini iyileştirebilir
- Rekabet avantajı sağlayabilir

Özellikle müşteri deneyiminin kritik olduğu sektörlerde güçlü iletişim becerileri büyük fark yaratır.

Mastering the Customer Conversation Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
+44 20 3807 0925
+90 212 282 7700

Who Should Attend

Bu eğitim özellikle:

- Customer service ekipleri
- Helpdesk profesyonelleri
- Customer Success uzmanları
- Çağrı merkezi ekipleri
- Teknik destek ekipleri
- Satış sonrası destek profesyonelleri

için uygundur.

Hem inbound hem outbound müşteri iletişimi yapan ekipler için uygulanabilir yapıdadır.

What You Will Learn

Mastering the Customer Conversation eğitimi şirketlerin müşteri deneyimini ve müşteri memnuniyetini geliştirmeye yardımcı olur.

Eğitim Sonrası Beklenen Kazanımlar

- Daha yüksek NPS skorları
- Daha güçlü CSAT sonuçları
- Artan müşteri sadakati
- Daha hızlı problem çözme
- Daha düşük müşteri gerilimi
- Daha güçlü müşteri ilişkileri

Ayrıca ekiplerin iletişim becerileri ve özgüveni gelişir.

Programda Yer Alan Ana Başlıklar

- Customer-centric mindset
- Müşteri duygularını yönetme
- Triple A Welcome
- İhtiyaç analizi teknikleri
- Aktif dinleme becerileri
- İtiraz yönetimi
- Customer effort azaltma
- İletişim stilini uyarlama
- Müşteri sadakati oluşturma
- CX odaklı iletişim yaklaşımları

Outline

1. Customer-Centric İletişim Yaklaşımı

Mastering the Customer Conversation Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
+44 20 3807 0925
+90 212 282 7700

Başarılı müşteri iletişiminin temelinde müşteri odaklı düşünce yapısı bulunur.

Bu bölümde:

- Customer-centric mindset
- Profesyonel müşteri iletişimi
- Empati geliştirme
- Müşteri beklentilerini anlama

gibi temel konular ele alınır.

2. Müşteri Duygularını Yönetme

Müşteri görüşmeleri zaman zaman yüksek stres ve duygusal gerilim içerebilir.

Katılımcılar:

- Müşteri davranışlarını analiz etmeyi
- Duygusal gerilimi azaltmayı
- Zor müşteri görüşmelerini yönetmeyi
- Pozitif iletişim kurmayı

öğrenir.

3. Triple A Welcome Yaklaşımı

İlk temas müşteri deneyiminin en kritik noktalarından biridir.

Bu modülde:

- Triple A Welcome modeli
- Güven oluşturma teknikleri
- İlk izlenim yönetimi
- Profesyonel karşılama yöntemleri

gibi konular işlenir.

4. Doğru Sorularla İhtiyaç Analizi

Başarılı müşteri görüşmeleri doğru sorularla ilerler.

Bu bölümde:

- Framing ve signposting teknikleri
- Açık uçlu soru yöntemleri
- Müşteri ihtiyaç analizi
- Aktif dinleme becerileri

gibi konular ele alınır.

5. Çözüm Sunma ve İtiraz Yönetimi

Müşteriyi doğru çözüme yönlendirmek kritik önem taşır.

BİLGİNÇ IT Academy

info@bilginc.com
+44 20 3807 0925
+90 212 282 7700

Katılımcılar:

- Çözüm odaklı iletişim kurmayı
- İtirazları profesyonel yönetmeyi
- Güven kaybetmeden yönlendirme yapmayı
- Commitment alma tekniklerini

öğrenir.

6. Customer Effort ve Sadakat Yönetimi

Modern müşteri deneyiminde kolaylık büyük önem taşır.

Bu modülde:

- Customer effort azaltma
- Müşteri sadakati oluşturma
- Pozitif kapanış teknikleri
- Memorable customer experience oluşturma

gibi konular işlenir.

7. İletişim Stilini Uyarlama

Her müşterinin iletişim beklentisi farklıdır.

Katılımcılar:

- İletişim stilini adapte etmeyi
- Kişilik tiplerini anlamayı
- Güven ilişkisini hızla geliştirmeyi
- Daha güçlü müşteri bağlantısı kurmayı

öğrenir.