3D Customer Success & Renewals Eğitimi

Süre: **3 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Overview

Abonelik tabanlı iş modellerinin ve sürekli gelir yapısının büyümesiyle birlikte Customer Success ekipleri şirketler için kritik bir rol haline geldi. Günümüzde müşteri kazanmak kadar müşteriyi elde tutmak, memnuniyet sağlamak ve sözleşme yenilemelerini artırmak da büyük önem taşıyor.

3D Customer Success & Renewals eğitimi, müşteri başarı yönetimi, müşteri bağlılığı ve yenileme süreçlerini profesyonel şekilde yönetmek isteyen ekipler için geliştirilmiş kapsamlı bir eğitim programıdır.

Bu eğitim sayesinde katılımcılar:

- Müşteri memnuniyetini artırabilir
- Churn oranlarını azaltabilir
- Yenileme süreçlerini optimize edebilir
- Müşteri sağlığını daha iyi analiz edebilir
- Uzun vadeli müşteri ilişkileri geliştirebilir

Program, modern Customer Success yaklaşımını stratejik iş sonuçlarıyla birleştirmeye odaklanır.

3D Customer Success & Renewals Yaklaşımı

3DCS/R modeli, müşteri yaşam döngüsünün her aşamasında değer oluşturmayı hedefleyen müşteri odaklı bir başarı yaklaşımıdır.

Programın temel yapısı:

- Insight (İçgörü)
- Influence (Etkileme)
- Trust (Güven)

unsurlarına dayanır.

Bu yaklaşım sayesinde Customer Success ekipleri yalnızca destek sağlayan ekipler değil, aynı zamanda müşteri büyümesini yöneten stratejik iş ortakları haline gelir.

Program, güncel müşteri deneyimi araştırmaları ve saha uygulamaları üzerine geliştirilmiştir.

3D Customer Success & Renewals eğitimi, müşteri deneyimini güçlendirmek ve uzun vadeli müşteri bağlılığı oluşturmak isteyen şirketler için kapsamlı bir gelişim programıdır.

Bu eğitim sayesinde şirketler:

- Tekrar gelirlerini artırabilir
- Müşteri kaybını azaltabilir
- Güçlü müşteri ilişkileri kurabilir
- Yenileme süreçlerini optimize edebilir
- Sürdürülebilir büyüme sağlayabilir

Özellikle müşteri deneyiminin rekabet avantajı yarattığı sektörlerde Customer Success becerileri kritik önem taşır.

3D Customer Success & Renewals Eğitimi

Süre: **3 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Who Should Attend

Bu eğitim özellikle:

- Customer Success uzmanları
- Account manager ekipleri
- Satış sonrası destek ekipleri
- Müşteri deneyimi yöneticileri
- Satış ekipleri
- Müşteri ilişkileri profesyonelleri

için uygundur.

Özellikle SaaS, abonelik tabanlı ve recurring revenue modeliyle çalışan şirketler için yüksek değer sağlar.

What You Will Learn

3D Customer Success & Renewals eğitimi şirketlerin müşteri deneyimini ve tekrar gelir oranlarını artırmaya yardımcı olur.

Eğitim Sonrası Beklenen Kazanımlar

- Daha düşük churn oranı
- Daha yüksek müşteri memnuniyeti
- Daha güçlü müşteri ilişkileri
- Artan yenileme oranları
- Daha uzun kontrat süreleri
- Daha fazla müşteri tavsiyesi

Ayrıca ekiplerin problem çözme ve müşteri iletişimi becerileri gelişir.

Programda Yer Alan Ana Başlıklar

- Customer Success stratejileri
- Müşteri yaşam döngüsü yönetimi
- Onboarding süreçleri
- Kullanıcı adaptasyonu
- Customer Health Score yönetimi
- Problem çözme teknikleri
- Zor müşteri görüşmeleri
- NPS ve müşteri sadakati
- Yenileme yönetimi
- Stakeholder yönetimi

Outline

1. Customer Success Stratejisi

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Başarılı müşteri yönetimi doğru stratejiyle başlar.

Bu bölümde:

- Customer Success süreçleri
- Tekrarlayan gelir modeli
- Churn azaltma stratejileri
- Müşteri yaşam döngüsü yönetimi

gibi temel konular ele alınır.

2. Etkili Onboarding Süreci

Yeni müşterilerin hızlı şekilde değer görmesi kritik önem taşır.

Katılımcılar:

- Başarılı onboarding süreçleri oluşturmayı
- Time to Value süresini azaltmayı
- İlk müşteri deneyimini iyileştirmeyi
- Güven ilişkisi kurmayı

öğrenir.

3. Kullanıcı Adaptasyonu ve Müşteri Sağlığı

Müşterilerin ürünü aktif kullanması uzun vadeli başarı için gereklidir.

Bu modülde:

- Kullanıcı adaptasyonu artırma
- Kullanım engellerini analiz etme
- Customer Health Score yönetimi
- Risk analizi ve fırsat tespiti

konuları işlenir.

4. Problem Çözme ve Zor Görüşmeler

Customer Success ekipleri zaman zaman kritik müşteri problemleriyle karşılaşır.

Bu bölümde:

- Problem çözme yöntemleri
- Zor müşteri görüşmeleri yönetimi
- Gerilim azaltma teknikleri
- Güven yeniden oluşturma

gibi konular ele alınır.

5. Yenileme Süreçlerini Yönetme

Sözleşme yenilemeleri sürdürülebilir büyüme için büyük önem taşır.

3D Customer Success & Renewals Eğitimi

Süre: **3 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Katılımcılar:

- Renewal süreçlerini planlamayı
- Yenileme risklerini analiz etmeyi
- Yenileme sunumları hazırlamayı
- Müşteri bağlılığını artırmayı

öğrenir.

Net Promoter Score ve Müşteri Sadakati

Müşteri memnuniyeti modern iş dünyasında en önemli büyüme faktörlerinden biridir.

Bu bölümde:

- Net Promoter Score (NPS)
- Müşteri sadakati artırma
- Referans müşteri oluşturma
- Advocacy stratejileri

gibi konular detaylı şekilde işlenir.