Building Trusted Connections Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Overview

Modern müşteri deneyiminde başarılı olmanın temelinde güven odaklı ilişkiler kurmak yer alır. Özellikle müşteri hizmetleri, teknik destek, helpdesk ve müşteriyle doğrudan iletişim kuran profesyoneller için güven oluşturmak müşteri sadakati ve uzun vadeli müşteri ilişkileri açısından kritik önem taşır.

Building Trusted Connections eğitimi, müşteriyle daha güçlü ilişkiler kurmak, güven odaklı iletişim geliştirmek ve müşteri deneyimini iyileştirmek isteyen ekipler için hazırlanmış kapsamlı bir CX (Customer Experience) ve ilişki yönetimi programıdır.

Bu eğitim sayesinde katılımcılar:

- Müşteriyle daha güçlü güven ilişkileri kurabilir
- Uzun vadeli müşteri bağlılığı oluşturabilir
- Customer-first yaklaşımını geliştirebilir
- Daha etkili müşteri görüşmeleri yapabilir
- Trusted Advisor rolünü güçlendirebilir

Program, modern müşteri deneyimi prensiplerini güven odaklı iletişim teknikleriyle birleştirir.

Building Trusted Connections Yaklaşımı

BTC modeli, müşteriyle yapılan her etkileşimde güven, içgörü ve etkileşim oluşturmayı hedefler.

Programın temel yapısı:

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

unsurlarına dayanır.

Bu yaklaşım sayesinde müşteriyle kurulan iletişim yalnızca işlem odaklı değil, aynı zamanda uzun vadeli ilişki odaklı hale gelir.

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

Building Trusted Connections eğitimi, müşteriyle daha güçlü güven ilişkileri kurmak ve müşteri deneyimini geliştirmek isteyen şirketler için kapsamlı bir CX gelişim programıdır.

Bu eğitim sayesinde şirketler:

- Müşteri memnuniyetini artırabilir
- Daha güçlü müşteri ilişkileri geliştirebilir
- Müşteri sadakatini güçlendirebilir
- CX performansını iyileştirebilir
- Uzun vadeli müşteri değeri oluşturabilir

Özellikle müşteri deneyiminin rekabet avantajı yarattığı sektörlerde güven odaklı iletişim becerileri büyük fark yaratır.

Building Trusted Connections Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Who Should Attend

Bu eğitim özellikle:

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

için uygundur.

Hem B2B hem B2C müşteri deneyimi süreçlerinde uygulanabilir yapıdadır.

What You Will Learn

Building Trusted Connections eğitimi şirketlerin müşteri ilişkilerini ve müşteri deneyimini geliştirmeye yardımcı olur.

Eğitim Sonrası Beklenen Kazanımlar

- Daha yüksek NPS skorları
- Daha güçlü CSAT sonuçları
- Artan müşteri sadakati
- Daha güçlü müşteri ilişkileri
- Daha düşük customer effort oranları
- Daha pozitif müşteri deneyimi

Ayrıca ekiplerin iletişim becerileri ve müşteri güveni oluşturma yetkinlikleri gelişir.

Programda Yer Alan Ana Başlıklar

- Customer-first mindset
- Trust Equation modeli
- Trusted Advisor yaklaşımı
- Structured questioning teknikleri
- Rapport oluşturma
- Aktif dinleme becerileri
- Insight, Influence & Trust modeli
- Müşteri sadakati oluşturma
- CX odaklı ilişki yönetimi
- Güven temelli iletişim teknikleri

Outline

1. Customer-First Mindset Geliştirme

Building Trusted Connections Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Başarılı müşteri ilişkilerinin temelinde müşteri odaklı düşünce yapısı bulunur.

Bu bölümde:

- Customer-first yaklaşımı
- Müşteri beklentilerini anlama
- Empati geliştirme
- Müşteri deneyimi farkındalığı

gibi temel konular ele alınır.

2. Trust Equation ve Güven Oluşturma

Güven müşteri ilişkilerinin en kritik bileşenlerinden biridir.

Katılımcılar:

- Trust Equation modelini
- Güven oluşturan davranışları
- Credibility ve reliability kavramlarını
- Müşteri güvenini güçlendirme yöntemlerini

öğrenir.

3. Trusted Advisor Yaklaşımı

Modern müşteri deneyiminde profesyoneller yalnızca destek sağlayan kişi değil, aynı zamanda güvenilir danışman rolü üstlenmelidir.

Bu modülde:

- Trusted Advisor yaklaşımı
- Uzun vadeli ilişki geliştirme
- Güven odaklı iletişim
- Stratejik müşteri ilişkileri

gibi konular işlenir.

4. Doğru Sorularla İlişki Kurma

Etkili müşteri ilişkileri doğru sorularla güçlenir.

Bu bölümde:

- Structured questioning teknikleri
- İhtiyaç analizi
- Rapport oluşturma
- Aktif dinleme becerileri

gibi konular ele alınır.

5. Insight, Influence ve Trust Kullanımı

Building Trusted Connections Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Program, her müşteri görüşmesinde 3D yaklaşımını uygulamaya odaklanır.

Katılımcılar:

- Insight oluşturmayı
- Etkili yönlendirme yapmayı
- Güven oluşturan iletişim kurmayı
- Müşteri deneyimini farklılaştırmayı

öğrenir.

6. Güven Odaklı CX Deneyimi Oluşturma

Müşteri deneyiminde güven oluşturmak sadakati artırır.

Bu modülde:

- Customer loyalty oluşturma
- Pozitif müşteri deneyimi
- Müşteri bağlılığı geliştirme
- CX odaklı ilişki yönetimi

gibi konular işlenir.