Müşteri Odaklılık Kültürü ve Müşteri Deneyimi Yönetimi Eğitimi

Süre: **3 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Overview

Bu eğitimin sonunda katılımcılar:

- Müşteri deneyiminin ne olduğunu ve işletmeler için neden kritik öneme sahip olduğunu anlayacaklardır.
- Müşteri yolculuğunu haritalandırma ve analiz etme becerisi kazanacaklardır.
- Müşteri geri bildirimlerini toplama ve analiz etme yöntemlerini öğreneceklerdir.
- Olumlu bir müşteri deneyimi yaratmanın temel prensiplerini ve stratejilerini benimseyeceklerdir.
- Müşteri odaklı bir kültür oluşturmanın önemini kavrayacaklardır.
- Farklı sektörlerdeki başarılı müşteri deneyimi örneklerini inceleyeceklerdir.
- Kendi işlerinde müşteri deneyimini iyileştirmek için uygulanabilir adımlar belirleyebileceklerdir.

Eğitim Yöntemleri: İnteraktif sunumlar, vaka çalışmaları, grup tartışmaları, bireysel ve grup egzersizleri, simülasyonlar, rol oyunları.

Who Should Attend

- Üst düzey ve orta düzey bütün yöneticiler
- Müşteri deneyimi, CRM, pazarlama, satış departmanı çalışanları
- Müşteri ile ilişkide olan bütün çalışanlar
- Gelecek ile ilgili kariyer hedefleri olan herkes

Outline

Gün 1: Müşteri Deneyimi Temelleri ve Müşteri Yolculuğu

- **Sabah (9:00 - 12:00): Müşteri Deneyimine Giriş**
  - Tanışma ve eğitim hedeflerinin paylaşılması
  - Müşteri deneyimi kavramı: Tanımı, önemi ve evrimi
  - Neden müşteri deneyimine odaklanmalıyız? (İşletme üzerindeki etkileri: müşteri sadakati, karlılık, itibar vb.)
  - Müşteri beklentileri ve değişen trendler
  - İyi ve kötü müşteri deneyimi örnekleri (interaktif tartışma)
  - Müşteri sadakati ve yönetimi
- **Öğle Yemeği (12:00 - 13:00)**
- **Öğleden Sonra (13:00 - 16:00): Müşteri Yolculuğu Haritalama**
  - Müşteri yolculuğu (Customer Journey) kavramı ve önemi
  - Müşteri yolculuğunun aşamaları (farkındalık, değerlendirme, satın alma, hizmet, sadakat)
  - Müşteri persona oluşturma (örnek çalışmalar)
  - Müşteri yolculuğu haritalama teknikleri (bireysel ve grup çalışmaları)
  - Temas noktaları (Touchpoints) ve etkileşimler
  - Acı noktaları (Pain Points) ve fırsat alanlarının belirlenmesi

Gün 2: Müşteri Geri Bildirimi ve Olumlu Deneyim Yaratma

BİLGİNÇ IT Academy

info@bilginc.com

bilginc.com

- **Sabah (9:00 - 12:00): Müşteri Geri Bildirimini Anlama ve Yönetme**
  - Müşteri geri bildiriminin önemi ve kaynakları
  - Geri bildirim toplama yöntemleri (anketler, görüşmeler, sosyal medya, online yorumlar vb.)
  - Nicel ve nitel geri bildirim analizi
  - Geri bildirimleri eyleme dönüştürme süreçleri
  - Şikayet yönetimi ve müşteri kaybını önleme stratejileri
- **Öğle Yemeği (12:00 - 13:00)**
- **Öğleden Sonra (13:00 - 16:00): Olumlu Müşteri Deneyimi Tasarımı**
  - Olumlu müşteri deneyiminin temel unsurları (hız, kolaylık, verimlilik, empati, kişiselleştirme)
  - Müşteri beklentilerini aşma stratejileri, proaktif yakaşımlar
  - Duygusal bağlantı kurmanın önemi
  - Çok kanallı (Omnichannel) müşteri deneyimi yönetimi
  - Teknolojinin müşteri deneyimindeki rolü (CRM, yapay zeka, otomasyon vb.)
  - Vaka çalışmaları: Başarılı müşteri deneyimi uygulamaları

Gün 3: Müşteri Odaklı Kültür ve Sürekli İyileştirme

- **Sabah (9:00 - 12:00): Müşteri Odaklı Kültür Oluşturma**
  - Müşteri odaklılığın organizasyonel önemi
  - Liderliğin rolü ve vizyonun paylaşılması
  - Çalışanların müşteri deneyimi üzerindeki etkisi
  - Müşteri odaklı bir ekip oluşturma ve yetkilendirme
  - İç iletişim ve iş birliğinin önemi
  - Müşteri deneyimi metrikleri ve KPI'lar (Memnuniyet Skoru - CSAT, Net Tavsiye Skoru - NPS, Müşteri Çabası Skoru - CES vb.)
- **Öğle Yemeği (12:00 - 13:00)**
- **Öğleden Sonra (13:00 - 16:00): Müşteri Deneyiminde Sürekli İyileştirme ve Gelecek Trendler**
  - Müşteri deneyimi stratejilerini ölçme ve değerlendirme
  - İyileştirme alanlarını belirleme ve önceliklendirme
  - Deneme yanılma ve inovasyon kültürü
  - Müşteri deneyiminde gelecek trendler (kişiselleştirme, proaktif hizmet, yapay zeka vb.)
  - Kendi işiniz için müşteri deneyimi iyileştirme planı oluşturma (bireysel çalışma)
  - Eğitim değerlendirmesi ve kapanış