Solving Problems Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Overview

Müşteri deneyiminde başarılı olmanın en önemli unsurlarından biri, müşteri problemlerini hızlı ve doğru şekilde çözebilmektir. Özellikle müşteri hizmetleri, teknik destek ve helpdesk ekipleri için problem çözme becerileri müşteri memnuniyeti ve sadakati üzerinde doğrudan etkili olur.

Solving Problems eğitimi, müşteri problemlerini sistematik şekilde analiz etmek, kök nedenleri belirlemek ve etkili çözümler üretmek isteyen profesyoneller için hazırlanmış kapsamlı bir problem çözme ve müşteri deneyimi programıdır.

Bu eğitim sayesinde katılımcılar:

- Problemleri daha hızlı analiz edebilir
- Kök nedenleri doğru şekilde tespit edebilir
- Daha etkili çözüm seçenekleri geliştirebilir
- Müşteri memnuniyetini artırabilir
- Problem çözme süreçlerini daha yapılandırılmış yönetebilir

Program, modern müşteri deneyimi yaklaşımını sistematik problem çözme metodolojileriyle birleştirir.

Solving Problems Yaklaşımı

SP modeli, müşteri problemlerini yalnızca yüzeysel olarak çözmek yerine gerçek nedenlerini analiz etmeye odaklanır.

Programın temel amacı:

- Problemi doğru tanımlamak
- Kök nedenleri analiz etmek
- Alternatif çözümler geliştirmek
- En uygun çözüm üzerinde anlaşmak
- Süreçten öğrenim çıkarmak

Bu yaklaşım sayesinde müşteri problemleri daha sürdürülebilir ve kalıcı şekilde çözülebilir.

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

iDEAL Problem Çözme Framework'ü

Eğitimin merkezinde yer alan iDEAL framework'ü yapılandırılmış bir problem çözme modeli sunar.

iDEAL Süreci

- **Identify** → Problemi tanımlama
- **Diagnose** → Kök nedeni analiz etme
- **Explore** → Çözüm seçenekleri geliştirme
- **Agree** → En uygun çözüm üzerinde anlaşma
- **Learn** → Süreçten öğrenim çıkarma

Bu model müşteri problemlerinin daha sistematik ve verimli şekilde çözülmesini sağlar.

Solving Problems Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ
IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Solving Problems eğitimi, müşteri problemlerini daha sistematik, hızlı ve etkili şekilde çözmek isteyen şirketler için kapsamlı bir müşteri deneyimi gelişim programıdır.

Bu eğitim sayesinde şirketler:

- Müşteri memnuniyetini artırabilir
- Problem çözme süreçlerini hızlandırabilir
- Daha güçlü müşteri ilişkileri geliştirebilir
- Operasyonel verimliliği artırabilir
- Uzun vadeli müşteri sadakati oluşturabilir

Özellikle müşteri deneyiminin kritik olduğu sektörlerde güçlü problem çözme becerileri önemli bir rekabet avantajı sağlar.

Who Should Attend

Bu eğitim özellikle:

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

için uygundur.

Hem B2B hem B2C müşteri deneyimi süreçlerinde uygulanabilir yapıdadır.

Solving Problems Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

What You Will Learn

Solving Problems eğitimi şirketlerin müşteri deneyimini ve operasyonel verimliliğini geliştirmeye yardımcı olur.

Eğitim Sonrası Beklenen Kazanımlar

- Daha yüksek NPS skorları
- Daha güçlü CSAT sonuçları
- Daha hızlı problem çözme
- Daha düşük customer effort
- Artan müşteri sadakati
- Daha verimli ekip çalışması

Ayrıca ekiplerin analitik düşünme ve özgüven becerileri gelişir.

Programda Yer Alan Ana Başlıklar

- iDEAL problem çözme framework'ü
- Problem tanımlama teknikleri
- Root cause analysis
- Structured questioning
- Lateral thinking
- Çözüm geliştirme yöntemleri
- Customer effort azaltma
- Collaborative problem solving
- Sürekli iyileştirme yaklaşımları
- CX odaklı problem çözme teknikleri

Outline

1. Problemleri Doğru Tanımlama

Başarılı problem çözmenin ilk adımı problemi doğru anlamaktır.

Bu bölümde:

- Problem framing teknikleri
- Durum analizi
- Müşteri ihtiyaçlarını anlama
- Structured questioning yöntemleri

gibi konular ele alınır.

2. Kök Neden Analizi

Yüzeyde görünen sorun her zaman gerçek problem olmayabilir.

Katılımcılar:

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

- Root cause analysis
- Sebep-sonuç ilişkileri
- Problem teşhis yöntemleri
- Analitik düşünme becerileri

öğrenir.

3. Çözüm Geliştirme Teknikleri

Program, yaratıcı ve uygulanabilir çözüm geliştirmeye odaklanır.

Bu modülde:

- Alternatif çözüm üretme
- Lateral thinking teknikleri
- Problem-solving strategies
- Karar verme yöntemleri

gibi konular işlenir.

4. Müşteriyle Birlikte Çözüm Üretme

Modern müşteri deneyimi süreçlerinde iş birliği önemlidir.

Bu bölümde:

- Collaborative problem solving
- Çözüm seçeneklerini değerlendirme
- Müşteri beklentilerini yönetme
- Güven odaklı iletişim

gibi konular ele alınır.

5. Customer Effort Azaltma

Müşteri problemlerini çözerken süreci kolaylaştırmak kritik önem taşır.

Katılımcılar:

- Customer effort azaltmayı
- Süreçteki engelleri kaldırmayı
- Hızlı çözüm geliştirmeyi
- Sürtünmeyi azaltan iletişim tekniklerini

öğrenir.

6. Öğrenme ve Sürekli Gelişim

Her problem çözüm süreci yeni öğrenimler sağlar.

Bu modülde:

- Süreç değerlendirme
- Gelişim alanlarını belirleme

Solving Problems Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ
IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

- Sürekli iyileştirme yaklaşımı
- Problem çözme kültürü oluşturma

gibi konular işlenir.