

SATIŞ VE MÜŞTERİ DENEYİMİ EĞİTİM PROGRAMLARI 2025



BİREYE DEĞER KATIYORUZ

110 yılı aşkın tarihi ve **müşteri deneyimi** ile **Tack TMI**, alanında uzman **global eğitim ve gelişim uzmanları** ile çalışıyoruz.

Dünyada 30'un üzerinde ofis ile 57 ülkede ve 37 dilde bireylerin ve organizasyonların gelişimi için **uluslararası sertifikalı programlar** sunuyoruz.



TACK✓

Avrupa'da "satış eğitimi" kavramı ilk kez Tack Kardeşler tarafından (George ve Alfred Tack) 1940'larda yayıldı. Bugün Türkiye'de ve tüm dünyada **57 ülkede** Gi Group çatısı altındadır.

SATIŞ SORUNLARINIZI VE İŞ PERFORMANSINIZI ARTIRMAK İÇİN YARDIMCI OLUYORUZ.

Dünyanın ISO 9001'e sahip ilk Ticari Kuruluşu Satış Eğitimleri" alanında İngiliz Mükemmeliyetçilik Ödülleri sahibi Dünya'nın ilk Satış Eğitim Şirketi.

TMI

TMI (Time Manager International) 1970'lerde Claus Moller ve Chris Lane tarafından kuruldu. TMI, Dünya eğitim literatürüne "Önce insan, her şikayet bir armağandır, takımdaşlık ve kurumdaşlık" jargonlarını getirmiştir. Bugün Türkiye'de ve tüm dünyada **57 ülkede** Gi Group çatısı altındadır.

EŞSİZ ÖĞRENME YOLCULUKLARI

SAS: "Gerçeğin Anları" ilkesi ile TMI, Amerikan Yönetim Derneği tarafından halen "En büyük yönetim gelişmelerinden biri" olarak adlandırılmaktadır.

BA: TMI 36.400 British Airways çalışanının tümüne Önce İnsan'ı geliştirdi. Üç yıl sonra BA dünyanın en sevilen havayolu şirketi seçildi.



Leadership Factory, TACK TMI'nın liderlik tasarımı uzman koludur ve 57 ülkedeki müşterilerimize özelleştirilmiş liderlik çözümleri sunar. Leadership Factory, yöneticilerinize gelişmeleri için ilham veren, değişime olumlu şekilde ayak uydurmalarını ve kuruluş genelinde performansı artırmalarını sağlayan gelişim programları ve deneyimleri tasarlar.

DEĞİŞİM: Organizasyonun tüm seviyelerinde değişime öncülük etme ve yönlendirmek için yetenekleri teşvik ediyoruz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK: Kuruluşların yüksek düzeyde katılımı ile olumlu, sürdürülebilir kültürler yaratmalarını sağlıyoruz.

BÜYÜME: Gelişimin performans üzerindeki tüm etkilerini sağlayarak şirketlerdeki büyümeyi destekliyoruz.



THE PARTNER FOR MEANINGFUL LEARNING EXPERIENCES

Tack TMI, en iyi ve en yenilikçi eğitim hizmetleri ve teknoloji sağlayıcıları hakkında bilgiler veren Dünya'nın önde gelen kuruluşlarından Training Industry'e göre **2025'te izlenmesi ve dikkat edilmesi gereken eğitim şirketleri arasında yer almaktadır.**

Tack TMI, **160 ülkede, 200 sektörde, 90.000'den fazla** şirket içerisinde **%5'lik dilime** girerek "**sürdürülebilirlik**" alanında **EcoVadis Altın Madalya** ile ödüllendirildi.

INDEX - SATIŞ VE MÜŞTERİ DENEYİMİ EĞİTİM PROGRAMLARI

PROGRAM ADI	SÜRE	KATILIMCI SAYISI	SAYFA NO
<u>SATIŞ TEKNİKLERİ</u>	2 GÜN	1 GRUP / MAX 15 KİŞİ	55 – 56
<u>TELEFONDA SATIŞ VE ETKİLİ İLETİŞİM</u>	2 GÜN	1 GRUP / MAX 15 KİŞİ	57 – 58
<u>SATIŞTA İLİŞKİ YÖNETİMİ</u>	2 GÜN	1 GRUP / MAX 15 KİŞİ	59 – 60
<u>PERAKENDE MAĞAZACILIKTA İLERİ SATIŞ TEKNİKLERİ</u>	2 GÜN	1 GRUP / MAX 15 KİŞİ	61 – 62
<u>KURUMSAL (B2B) SATIŞ TEKNİKLERİ</u>	2 GÜN	1 GRUP / MAX 15 KİŞİ	63 – 64
<u>KURUMSAL (B2B) İLERİ SATIŞ TEKNİKLERİ</u>	2 GÜN	1 GRUP / MAX 15 KİŞİ	65 – 66
<u>B2C SATIŞ TEKNİKLERİ</u>	2 GÜN	1 GRUP / MAX 15 KİŞİ	67 – 68
<u>SATIŞÇILAR İÇİN KAZANÇLI MÜZAKERE VE İKNA</u>	2 GÜN	1 GRUP / MAX 15 KİŞİ	69 – 70
<u>MÜŞTERİ ODAKLI SATIŞ STRATEJİLERİ</u>	1 GÜN	1 GRUP / MAX 15 KİŞİ	71 – 72
<u>MÜŞTERİ DENEYİMİ YÖNETİMİ VE MÜŞTERİ ODAKLILIK</u>	2 GÜN	1 GRUP / MAX 15 KİŞİ	73 – 74
<u>KURUMSAL MÜŞTERİ YÖNETİMİ</u>	2 GÜN	1 GRUP / MAX 15 KİŞİ	75 – 76
<u>KİLİT MÜŞTERİ YÖNETİMİ</u>	2 GÜN	1 GRUP / MAX 15 KİŞİ	77 – 78
<u>ETKİN ŞİKAYET YÖNETİMİ</u>	1 GÜN	1 GRUP / MAX 15 KİŞİ	79 – 80
<u>KANAL / BAYİ YÖNETİMİ</u>	2 GÜN	1 GRUP / MAX 15 KİŞİ	81 – 82

****İlgili program adının üzerine tıklayarak programın içerik detaylarına ulaşabilirsiniz.**

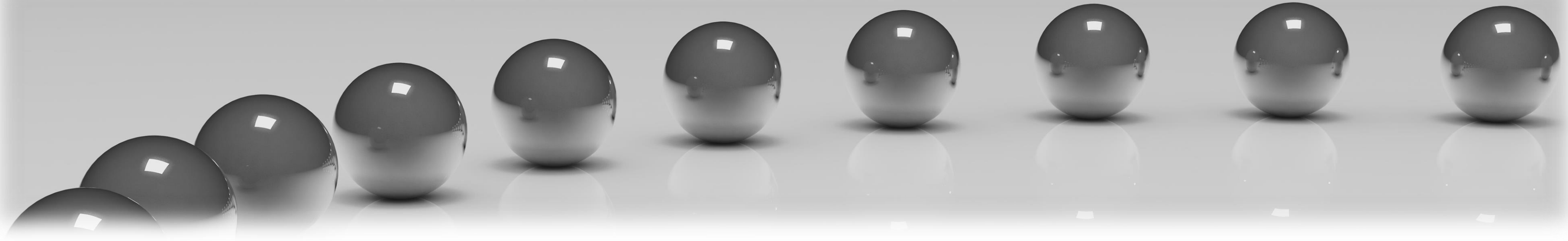




SATIŞ VE MÜŞTERİ DENEYİMİ EĞİTİM PROGRAMLARI

KEŞFET





SATIŞ TEKNİKLERİ

 **2 GÜN**

 **1 GRUP / MAX 15 KİŞİ**

Bu programın amacı, satış profesyonellerinin bir satış sürecinde izlemeleri gereken adımlar konusunda farkındalık kazanmalarını sağlamaktır. Satış süreçlerinde izledikleri tüm adımları gözden geçirmelerini sağlayan bu program, müşteri ihtiyaçlarına göre kazanılması gereken yetkinliklere ve olumsuz durumları avantaja çevirecek stratejilere odaklanmaktadır.

Bol uygulama ile satış metodolojisini pekiştiren, yapılanmış ve ispatlanmış bir satış süreci katılımcılarla paylaşılmaktadır.

Bu eğitim programının sonunda katılımcılar;

Kendi satış stillerini fark edecek ve müşterilere yönelik nasıl bir satış stili ve iletişim dili geliştirmeleri gerektiğini fark edecekler,

Hedeflere yönelik satışlarında daha proaktif olmayı öğrenecekler,

Farklı müşteri profillerini, ziyaret yapıları hakkında farkındalık sağlayacaklar

Müşterileri ile gerçekleştirdikleri satış toplantılarında destek ve görsel malzemelerin kullanımının önemini algılayacaklar

Etkin soru sorma, dinleme, ikna etme ve özellik-fayda ilişkisi konularında farkındalık sağlayacaklar,

Müşteri itirazlarını karşılama konusunda teknikleri öğrenecekler,

Farklı satış kapama modelleri ve müşteri takibi konusunda yetkinliklerini geliştirecekler.

INDEX





Temel Satış Becerileri ve Güçlü Temeller Oluşturma

- Satışın temel prensiplerini kavrama
- Müşteri ilişkilerini güçlendirmek için temel satış adımlarını öğrenme

Profil Odaklı Satış – İleri Seviye Satış Teknikleri

- Farklı müşteri profillerine uygun satış stratejilerini geliştirme
- Müşteriyi analiz ederek en uygun satış yaklaşımını belirleme

Satışın Psikolojisi: Müşteri Gibi Düşünme

- Müşteri motivasyonlarını anlayarak psikolojik temellere dayalı satış teknikleri öğrenme
- "Balık gibi düşün, balıkçı gibi değil" stratejisiyle müşteri ihtiyaçlarına odaklanma

Değer Odaklı Satış – Deneyim Satmak

- Ürün yerine deneyim satma teknikleriyle uzun vadeli müşteri memnuniyeti sağlama
- Değer yaratma stratejileri geliştirme

Dikkat Çekme ve Sürdürme

- Müşteri ilgisini çekmek ve satış süreci boyunca bu ilgiyi koruma için kullanılan teknikleri öğrenme

Satış Kapatma ve Hedeflere Bağlılık

- Farklı satış kapama tekniklerini öğrenerek hedeflere ulaşma
- Sonuç odaklı satış stratejileri geliştirme

İtirazları Karşılama ve İkna Etme

- Müşteri itirazlarını avantaja çeviren ikna becerileri geliştirme
- İtirazları olumlu çözümlerle sonuçlandırma yöntemlerini öğrenme

Ziyaret Planlama ve Hazırlık

- Müşteri ziyaretleri için etkili planlama yapmayı ve ziyaret başarısını artıran hazırlık süreçlerini öğrenme

Etkili Soru Sorma ve Araştırma

- Satış sürecinde doğru sorular sormayı ve müşterinin ihtiyaçlarını anlama tekniklerini öğrenme

Dinleme ve Görüşme Kontrolü

- Aktif dinleme becerilerini geliştirerek müşteri güveni kazanma
- Satış görüşmesini nasıl kontrol edeceğinizi öğrenme

Satış Stilleri ve İletişim

- Kendi satış stilinizi keşfedin ve müşteriye göre uyarlama
- Etkili iletişimle müşteriyle güçlü bağlar kurmayı öğrenme

Müşteri Motivasyonu ve İkna

- Müşteri motivasyonlarını anlayarak onları ikna etme becerilerini geliştirme
- Çözüm odaklı yaklaşım benimseme

Satış Yetkinlikleri Çalışması ve Öz Değerlendirme

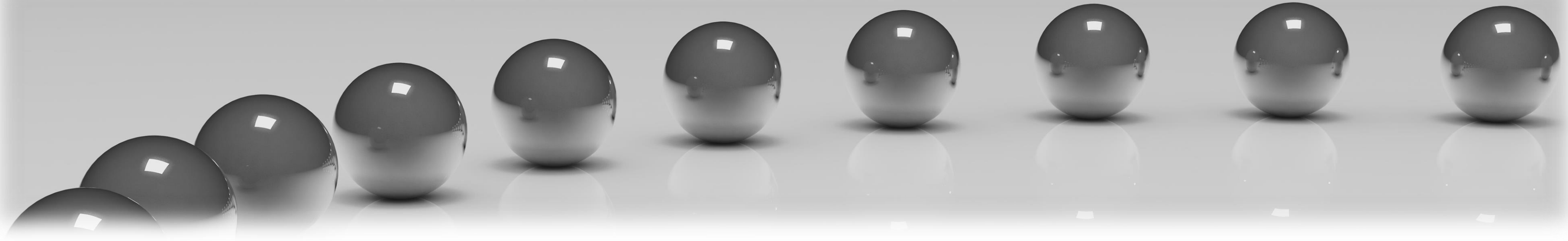
- Eğitimde edindiğiniz satış yetkinliklerini değerlendirin ve gelişim alanlarını belirleme

Aksiyon Planı Oluşturma

- . Öğrendiklerinizi uygulamak için kişisel bir aksiyon planı hazırlayın ve hedeflerinize ulaşmak için stratejiler geliştirme

INDEX





TELEFONDA SATIŞ VE ETKİLİ İLETİŞİM

 **2 GÜN**

 **1 GRUP / MAX 15 KİŞİ**

Bu eğitim “Kurumsal İletişim ve Satış” dinamiklerine uygun olarak hazırlanmıştır. Beden dili unsurlarından faydalanmadan, göz teması kurmadan, telefonda satış ve ikna etme sürecini yönetmek ile ilgili teknikleri vermek, telefon ile iletişim becerilerini geliştirmek ve telefonda satış verimliliğini artırmayı amaçlamaktadır. Böylece, telefon ile iletişim ve tanıtım konusunda kurumsal müşterileri ikna etmek ve aynı iletişimi kurmaya çalışan rakip firmalardan farklılaşmayı sağlayacak tekniklerin verilmesi hedeflenmektedir.

Eğitim Sonrası Katılımcı Kazanımları;

Satış, rekabet ve pazar verilerini değerlendirerek, satış kârlılığı, satış stratejisi oluşturma yeteneği sağlamak, risk ve eksik tarafları görmek, fırsatları değerlendirmek, distribütör ve bayilerin verimli çalışmalarını, satış hedeflerine ulaşmak için gerekli çalışmaların yapılmasını sağlamak ve yeni müşteri elde etme teknikleri.

INDEX





1. Bölüm

Yeni yaşamaya başladığımız dijitalleşme döneminde telefon ile etkili iletişimi sağlayan etkenlerin katılımcılara paylaşılması, bu konuda motive edilmeleri için giriş sunumu.

- Telefonda Ses Tonunun Önemi
- Telefonda Sesin Kullanımı
- Müşterinin Dikkatini ekmek / Zor Zamanlarda İletişim

2. Bölüm

- Kurumu Tanımak, Araştırmak
- Altın Çember - Nedenle Başlamak (S.Sinek)
- İnsanlar Nasıl İletişim Kurar?
- Telefonda Dikkat Çekmek – AIDA
- Telefonda Ürün Tanıtımı
- **Uygulama - Canlandırma**

3. Bölüm

- CRM Kullanımı
- Kısıtlı Zamanı Verimli Yönetmek
- Varsayım, En Büyük Düşmandır!
- **Video ve Canlandırma**

4. Bölüm

- Telefonda Olumlu Tavır
- İletişim Profilleri - 4 Karakter (G.C.Jung)
- **Uygulama - Canlandırma**
- Renkler ve Kişilikler

5. Bölüm

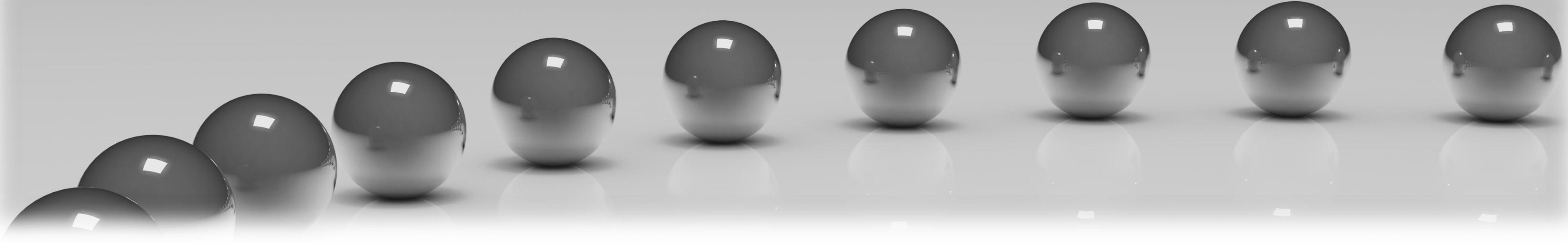
- Evrensel İkna Teknikleri – Telefonda İkna (R.Cialdini)
- İletişim Profilleri ile İkna Tekniklerinin Eşleştirilmesi
- **Uygulama - Canlandırma**
- Müzakere Stratejileri (Thomas Killman)
- **Uygulama - Canlandırma**

6. Bölüm

- Telefonda Fiyatlama
- İtirazlarla Başa Çıkma
- Telefonda Satış Kapama
- **Uygulama - Canlandırma**
- Zor Müşteri ile Telefonda İletişim
- Sorular, Cevaplar, Yorumlar, Katkılar, Örnek Olaylar, Düşünceler

INDEX





SATIŞTA İLİŞKİ YÖNETİMİ

 **2 GÜN**

 **1 GRUP / MAX 15 KİŞİ**

Satışta İlişki Yönetimi eğitimimizin amacı, satış temsilcilerinin önce kendilerini daha sonra başkalarını anlamayı ve en sonunda olası/mevcut müşterileriyle ilişkilerinde rahat koşullar oluşturmak için kendi tekniklerini nasıl uyarlayacaklarını öğretmektir.

Bu eğitim programının sonunda katılımcılar;

- Müşteriler üzerinde iyi bir izlenim bırakmanın önemini kavrarlar.
- Farklı kişilikleri anlama ve onlarla etkileşimde olma ustalıklarını geliştirirler.
- Güçlü müşteri ilişkilerini nasıl başarılı bir şekilde kurabileceklerini ve sürdüreceklerini öğrenirler.
- Müşteri ilişkilerinde uyum yeteneklerini planlamayı öğrenirler.
- Sorgulama/iletişim becerilerini geliştirmeyi öğrenirler.
- İleri düzeyde itirazları ele alma ve karşılama tekniklerini öğrenirler

INDEX





Satışta İlişki Yönetiminin Önemi

- Müşteri ile güçlü ve uzun vadeli ilişkiler kurmanın satış sürecindeki önemi.
- Güven ve bağlılık oluşturmanın satış başarısına etkisi

İlk İzlenimlerin Gücü

- Müşteriyle ilk temasın önemi ve bu temasın ilişki yönetimine etkisi.
- İlk izlenimi güçlendirecek stratejiler ve teknikler.

Etkili İletişimin Kilit Unsurları

- Satış süreçlerinde etkili iletişim kurmanın temel prensipleri
- İletişimin müşteri güveni ve bağlılığı üzerindeki rolü

Satış Sürecinde Kendi Tarzınızı Belirleme

- Kendi satış tarzınızı analiz etme ve geliştirme
- Farklı müşteri profillerine en uygun satış yaklaşımını belirleme

Sorunlu Durumlarda İlişki Yönetimi

- Zor müşteri ve zorlayıcı durumlarla başa çıkma becerileri
- Kriz anlarında bile müşteri ilişkilerini nasıl yönetebileceğinizi öğrenme

Zor Müşteriler ve Zor İlişkilerle Başa Çıkma

- Zorlayıcı müşterilerle etkili iletişim kurma stratejileri
- 'En zor' müşterilerle bile ilişkileri güçlü tutma teknikleri

Müşteri Davranışlarını ve Motivasyonlarını Anlamak

- Müşterinin davranış kalıplarını analiz ederek ihtiyaçlarını ve beklentilerini anlama
- Farklı müşteri tipleriyle daha etkili iletişim kurma yolları

Satış Stillerinin Müşteri Üzerindeki Etkisi

- Farklı satış tarzlarının müşteri üzerindeki etkileri
- Kendi satış stilinizi, müşteri profillerine göre nasıl adapte edebileceğinizi öğrenme

Sözsüz İletişim ve Beden Dili

- Satışta sözsüz iletişimin gücü: Beden dili, göz teması ve jestlerin önemi
- Sözlü olmayan unsurların satış ilişkilerindeki rolünü keşfetme

Farklı Müşteri Stilleri İçin Farklı Satış Stratejileri

- Müşteri stillerini tanıma ve bu stillere uygun satış stratejileri geliştirme
- Farklı müşteriler için farklı yaklaşımlar benimseme

Drill Down to FIND (Derinlemesine Sorgulama Modeli)

- Müşterinin ihtiyaçlarını ve hedeflerini anlamak için etkili soru sorma teknikleri
- Derinlemesine sorgulama ile müşteriye özel çözümler sunma

Müşteri İtirazlarını Karşılama ve 'Hayır'ın Üstesinden Gelme

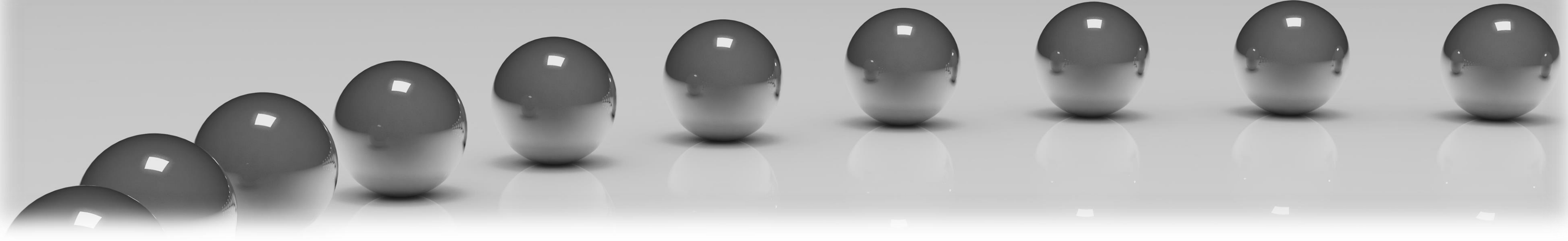
- Müşterinin itirazlarını ve olumsuz yanıtlarını avantaja çevirme teknikleri
- 'Hayır' cevabını bir fırsat olarak değerlendirme becerisi

Kişisel Aksiyon Planı

- Satışta ilişki yönetiminde öğrendiklerinizi iş ortamına nasıl entegre edebileceğinizi planlama
- İlişki yönetimi stratejilerinizi sürdürülebilir bir gelişim planına dönüştürme

INDEX





PERAKENDE MAĞAZACILIKTA İLERİ SATIŞ TEKNİKLERİ

 **2 GÜN**

 **1 GRUP / MAX 15 KİŞİ**

Bu eğitim, satış personelinin ve yöneticilerin satış becerilerini geliştirmeyi, müşteri memnuniyetini artırmayı ve mağaza performansını iyileştirmeyi hedefler.

Bu eğitimin başlıca konuları; satış personelinin etkili satış tekniklerini öğrenmesini ve uygulamasını sağlamak, müşteri ihtiyaçlarını anlamak ve bu ihtiyaçlara uygun çözümler sunmak, satış hedeflerine ulaşmak ve satışları artırmak için stratejiler geliştirmek, ürünlerin özelliklerini ve faydalarını etkili bir şekilde sunmayı öğretmek, müşteri memnuniyetini artırarak sadık müşteri kitlesi oluşturmak, etkili pazarlama ve promosyon stratejileri geliştirmek, müşteri itirazlarını ve şikayetlerini etkili bir şekilde yönetmektir.

INDEX





Satışın Temel İlkeleri ve Sürecin Aşamaları

- Satışın temel prensiplerini ve satış sürecinin aşamalarını öğrenme
- Müşteri ilişkilerini güçlendirerek verimli satış süreçleri oluşturma

Müşteri Analizi ve Hedefleme

- Müşteri segmentlerini analiz etme ve hedef kitleye uygun satış stratejisi geliştirme
- Farklı müşteri profilleri için özelleştirilmiş satış yöntemlerini keşfetme

Etkili Satış İletişimi

- Etkili iletişim tekniklerini kullanarak müşterilerle güçlü bağlar kurma
- Müşteri ihtiyaçlarına uygun çözümler sunmayı öğrenme

Müşteri İtirazlarını Karşılama ve Satış Kapatma

- Müşteri itirazlarını yöneterek onları satışa dönüştürme tekniklerini öğrenme
- Farklı satış kapama yöntemleriyle başarılı satışlar gerçekleştirme

Müşteri Sadakati ve İlişki Yönetimi

- Sadık müşteri kitlesi oluşturmak için müşteri ilişkilerini yönetme
- Müşteri memnuniyeti stratejilerini geliştirme ve uygulama

Performans Takibi ve Dijital Satış Teknikleri

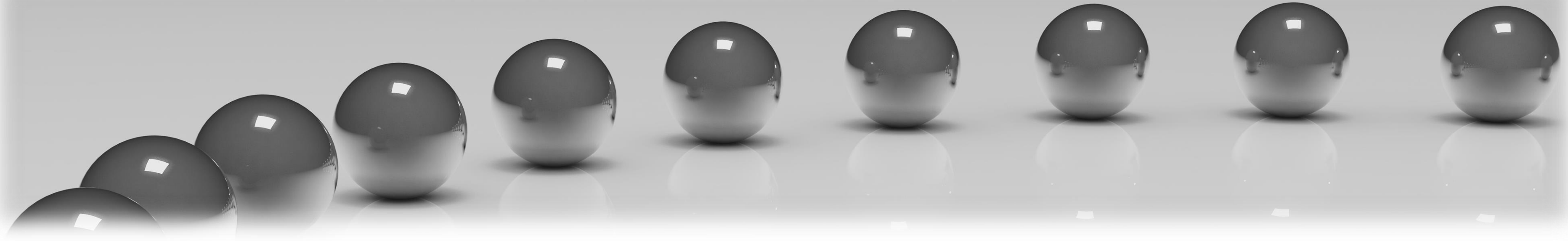
- Satış performansınızı izleme ve değerlendirme
- Dijital satış araçlarını kullanarak satış süreçlerini optimize etme

Mağaza Düzeni ve Görsel Sunum

- Mağaza düzeninin ve görsel sunumun satış üzerindeki etkilerini anlama
- Müşteri deneyimini geliştirmek için en iyi uygulamaları öğrenme

INDEX





KURUMSAL (B2B) SATIŞ TEKNİKLERİ

 **2 GÜN**

 **1 GRUP / MAX 15 KİŞİ**

Satış profesyonellerinin olduğu kadar müşteri ile temas eden tüm çalışanların “Kişisel Satış” konusunda bilmeleri gereken bazı kavramların detaylı ve örneklerle anlatımıdır.

Bazı deneyimli satışçıların zaman içinde göz ardı ettikleri bu tekniklerin tekrar hatırlatılmasında ve gelişen dünyaya adapte olmalarını sağlamakta yardımcı olacak bu eğitim, satış sürecini kolaylaştıracağı gibi, satış kapama ve ek satış yapma becerileri geliştirecektir.

Ayrıca katılımcılara öz güven, öz disiplin, sürekli daha iyiyi arama ve kendilerini geliştirme konularında önemli ip uçları ve KPI’lar verilecektir.

INDEX





Satışın Temel İlkeleri ve Satış Sürecinin Aşamaları

- Satış sürecinin her aşamasını doğru yönetme
- Satışın temel prensiplerini uygulayarak başarılı satış gerçekleştirme

Müşteri Analizi ve Hedef Kitle Stratejileri

- Farklı müşteri segmentlerini analiz etme ve doğru hedef kitleye ulaşma
- Her segmente özel satış stratejileri geliştirme yöntemleri

Etkili Satış İletişimi Teknikleri

- Müşteri ile etkili iletişim kurma ve satışa dönüştürme teknikleri.
- Doğru mesajı doğru zamanda iletmenin satışa etkisi.

Müşteri İhtiyaçlarını Belirleme ve Çözüm Sunma

- Müşteri ihtiyaçlarını doğru analiz ederek uygun çözümler geliştirme
- Müşteriye değer katan çözümler sunarak satış fırsatlarını artırma

Ürün ve Hizmet Bilgisi

- Satış profesyonellerinin ürün ve hizmet bilgisine hakimiyeti
- Ürün bilgilerini müşterinin ihtiyaçlarına adapte etme becerisi

Müşteri İtirazlarını Karşılama ve Yönetme

- Müşteri itirazlarını etkili bir şekilde ele alıp olumlu sonuçlara dönüştürme
- İtirazları fırsata çevirerek satışa katkı sağlama teknikleri

Satış Kapatma Teknikleri

- Farklı satış kapama teknikleri ile süreci başarıyla sonlandırma
- Satış kapama anında kullanılması gereken etkili yöntemler

Müşteri Sadakati ve İlişki Yönetimi

- Uzun vadeli müşteri ilişkileri kurma ve müşteri sadakatini artırma stratejileri
- Müşteri bağlılığını sağlayacak ilişki yönetimi teknikleri

Satış Performansını İzleme ve Değerlendirme

- Satış performansını izlemek ve değerlendirmek için gerekli araçlar ve yöntemler
- Performans sonuçlarına göre strateji belirleme ve iyileştirme yöntemleri

Teknoloji Kullanımı ve Dijital Satış Teknikleri

- Dijital araçlar ve teknolojiyi satış süreçlerine entegre etme.
- Dijital satış tekniklerini kullanarak verimliliği artırma

Pazarlama ve Promosyon Stratejileri

- Başarılı pazarlama kampanyaları ve promosyon stratejileri geliştirme
- Pazarlama faaliyetlerini satış hedefleri ile uyumlu hale getirme

Etkili Mağaza Düzeni ve Görsel Sunum

- Mağaza içi düzenin satış performansı üzerindeki etkileri
- Ürünlerin görsel sunumunu optimize ederek müşteri deneyimini artırma

B2B Satışta Karar Vericiye Ulaşma

- B2B satışlarında karar vericilere ulaşma ve onlarla etkili iletişim kurma stratejileri
- Karar vericilerin ihtiyaçlarını anlama ve uygun çözümler sunma becerileri

B2B Satışta Güven Oluşturma

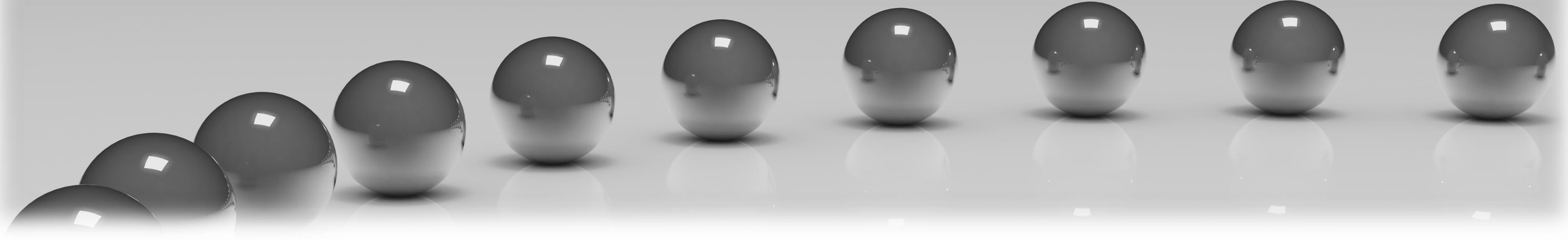
- B2B satışlarının temelinde yatan güven inşa etme teknikleri
- Uzun vadeli ticari ilişkiler kurmak için güveni artırma yolları

Satış Sonrası Destek ve Hizmet

- Satış sonrası hizmetlerin müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisi
- Müşteri desteği sağlayarak uzun vadeli işbirlikleri oluşturma

INDEX





KURUMSAL (B2B) İLERİ SATIŞ TEKNİKLERİ

 **2 GÜN**

 **1 GRUP / MAX 15 KİŞİ**

Bu eğitimin hedefi; satış ekibinin verimliliğini arttırmak, doğru hedef ve satış tahminlerinin yapılmasını sağlamak, zamanı etkin kullanma düşüncesini geliştirmek, günlük ve süreli raporların oluşmasını ve takibini sağlamak, satış verilerini analitik değerlendirebilme yeteneğini geliştirmek ve değişen satış kavramlarını vurgulayarak, yeni trendlere uyumu sağlamaktır.

Bu eğitim, interaktif şekilde uygulanacak olup, sunum, görseller ve tablolarla desteklenmiştir.

INDEX





Hizmet ve Ürün Satışı

- B2B dünyasında hizmet ve ürünlerin doğru konumlandırılması
- Müşteriye değer katacak stratejiler ile satışın başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesi

Hedeflendirme ve Fiyat Stratejileri

- Doğru satış hedeflerinin belirlenmesi ve fiyatlandırma stratejilerinin oluşturulması
- Kârlılığı artırırken, müşteri memnuniyetine yönelik fiyat politikalarının uygulanması

Konumlandırma Stratejileri ve Rekabet Analizi

- Ürün veya hizmetlerin pazarda doğru konumlandırılması
- Rakip analizi yaparak rekabet avantajı sağlama ve pazar payını artırma stratejileri

Activity Grid ve Zaman Yönetimi

- Satış ekibinin zaman yönetimi için etkin yöntemler ve aktiviteler ızgarası
- Zamanın verimli kullanılarak satış performansını artırma yolları

Ziyaret Programı ve Müşteri Analizi

- Müşteri ziyaretlerinin etkili bir şekilde planlanması ve yönetilmesi
- Müşteri analizi yaparak satış stratejilerini özelleştirme ve başarıyı artırma

Öncelik Belirleme ve Müşteri Yaşam Döngüsü

- Müşteri önceliklerinin doğru belirlenmesi ve buna göre strateji geliştirme
- Müşteri yaşam döngüsüne uygun satış ve hizmet stratejilerinin uygulanması

Müşteri Yaşam Boyu Değeri ve Kârlılık

- Müşteri ilişkilerini uzun vadeli kılmak ve müşteri yaşam boyu değerini artırmak
- Müşteri kârlılığını analiz ederek iş süreçlerine değer katma becerileri

Uzun Soluklu Müzakere Stratejileri (ZOPA ve BATNA)

- ZOPA (Olası Anlaşma Alanı) ve BATNA (Müzakere Edilen En İyi Alternatif) stratejileriyle müzakere süreçlerinde başarı sağlama
- Müşterilerle uzun vadeli müzakere tekniklerinin kullanımı

Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM)

- CRM sistemlerini etkin kullanarak müşteri ilişkilerini yönetme ve verileri satış süreçlerine entegre etme
- Sadık müşteri kitlesi oluşturma stratejileri

Müşteri Memnuniyetini Sağlama

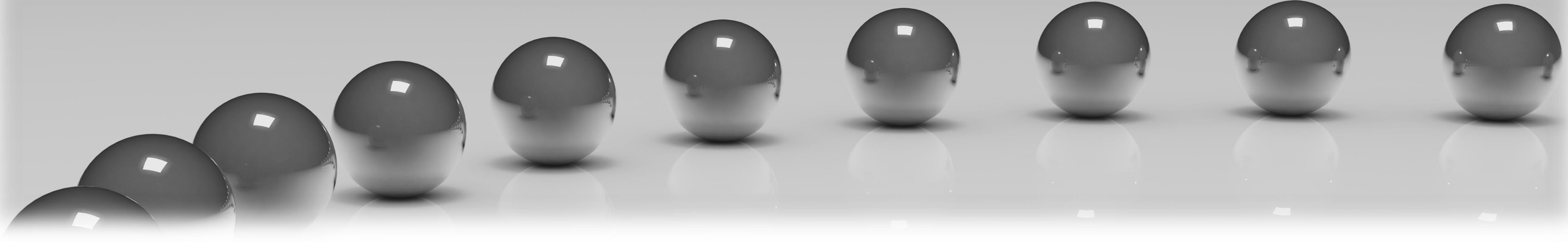
- Satış sonrası hizmetlerin ve müşteri memnuniyetinin sürekli sağlanması
- Müşteri ilişkilerinde güven inşa ederek uzun vadeli işbirliklerinin geliştirilmesi

Vaka ve Örnek Çalışmalar

- Gerçek yaşam örnekleri ve vaka analizleri ile öğrendiklerinizi uygulama fırsatı
- Katılımcıların interaktif sorularla deneyim paylaşımı yaparak öğrenmeyi pekiştirmesi

INDEX





B2C SATIŞ TEKNİKLERİ

 **2 GÜN**

 **1 GRUP / MAX 15 KİŞİ**

B2C (Business-to-Consumer) satış eğitiminin amacı, katılımcılara bireysel tüketicilere yönelik satış süreçlerini etkili bir şekilde yönetme ve müşteri memnuniyetini artırma konularında gerekli bilgi ve becerileri kazandırmaktır.

Bu eğitim, satış personelinin ve yöneticilerinin, tüketici davranışlarını anlama, ihtiyaç analizi yapma, satış tekniklerini geliştirme ve müşteri ilişkilerini yönetme konularında yetkinliklerini artırmayı hedefler.

Ayrıca, tüketici pazarında rekabet avantajı elde etmek ve satış performansını artırmak için stratejiler geliştirmeyi amaçlar.

INDEX





B2C Satışa Giriş

- B2C satışın temel kavramları ve özellikleri
- B2B ve B2C satış arasındaki farklar

Tüketici Davranışları ve Pazar Analizi

- Tüketici davranışlarının temel prensipleri
- Pazar araştırması ve hedef müşteri analizi

Satış Teknikleri ve Yöntemleri

- Etkili satış teknikleri ve uygulamaları
- Satış konuşması hazırlama ve sunma

İhtiyaç Analizi ve Değer Teklifi

- Tüketici ihtiyaçlarını anlama ve analiz etme
- Değer teklifi oluşturma ve sunma teknikleri

İkna ve İletişim Becerileri

- Etkili iletişim ve dinleme becerileri
- İkna teknikleri ve itirazlarla başa çıkma

Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti

- Müşteri deneyimi yönetimi
- Müşteri memnuniyeti ölçme ve artırma yöntemleri

Satış Süreci ve Yönetimi

- Satış sürecinin aşamaları ve yönetimi
- Satış sonrası hizmetler ve müşteri takibi

Dijital Satış ve E-Ticaret

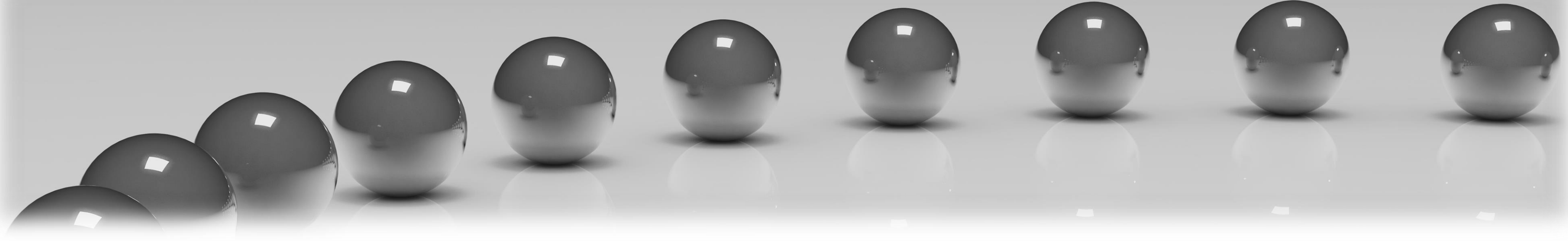
- Dijital satış platformları ve araçları
- E-ticaret stratejileri ve online müşteri ilişkileri yönetimi

Satış Performansı ve Takip

- Satış performansı ölçme ve değerlendirme yöntemleri
- Satış raporları ve analizleri

INDEX





SATIŞÇILAR İÇİN KAZANÇLI MÜZAKERE VE İKNA

 **2 GÜN**

 **1 GRUP / MAX 15 KİŞİ**

Müzakere; özellikle satış süreçleri içinde, satış temsilcisi ya da yöneticilerinin en önemli kişisel beceri alanlarından birisidir. Müşterilerin ikna edilmesi sürecinde çeşitli pazarlık yöntemlerini de içine alan, ancak bunların da ötesinde çok daha geniş kapsamlı faaliyetleri ifade eden önemli bir yetkinliktir. Var olan satış (veya alış) yeteneklerinizin yanı sıra bazı yeni yetenekler de gerektirir.

Müzakere süreci, bilim, sanat ve tekniğin ahenkli bir korelasyonudur.

Kazançlı Müzakere eğitimi satıcılar, profesyonel satın alıcılar ve üst düzey yöneticiler gibi; rolleri taraflarla müzakere yapmayı gerektiren satış için tasarlanmıştır.

Bu Eğitim günümüz koşullarında çok önemli olan müşteri yönetiminde ölçümlmeli müzakere yöntemi olan **BOSS (Buyer Oriented Selling Strategies)** metodu ile çalışanların müşterilerinin bakış açılarını daha iyi analiz ederek ihtiyaca yönelik stratejiler geliştirmelerini sağlamaktır. Aktiviteler ve Grup Çalışmaları, Role-Playler ile özel Hazırlanmış Bir İçeriktir. İkna Konusunda Bugünün Müşteri Yönetiminin Yapılması ve Gelişim Sağlayabilmek İçin Yeni Becerileri, Teknikleri Çalışma Hayatlarında Uygulama Olanağı Verir.

INDEX





Müşteri Duygusunu Yönetmek

- Müşteri Davranışlarının Nedenleri
- Müşteriyi Anlamak
- Ürün Satışından Süreç Satışına
- Yetişkin Algısında 4 Alan
- Yeterlilik Modeli

Telefonda Tahsilat Müzakeresi

- Görüşme Öncesi
- Görüşme Sırası
- Görüşme Sonrası

Müzakerenin Üç Köşe Taşı

- Psikoloji
- Strateji
- Süreç

Alıcının Bakış Açısı

Pazarlığın “10 Emir” i

Müzakere Oyunu

İlk İzlenim

- İlk İzlenim Önemlidir – 5 Saniye Faktörü
- Farklı Profillere Yaklaşım
- İhtiyaç Analizi
- Hassas Nokta Tespiti
- Soru Sorma Becerileri / Teknikleri
- Dinleme Becerileri
- Dinleme Aktivitesi

İtiraz Örnekleri Üzerinden Aktif Çalışma İle Çözümleme Metotları

- Şu An Kriz Var Ödeme Yapmak İçin
Ortam Uygun Değil

BOSS Tekniği

- Satın Alma Süreçleri
- Satın Alma Kararları
- Satın Alma Nedenleri
- Satın Alma Bariyerleri
- Satın Alma Etkileri
- İkna Yöntemi

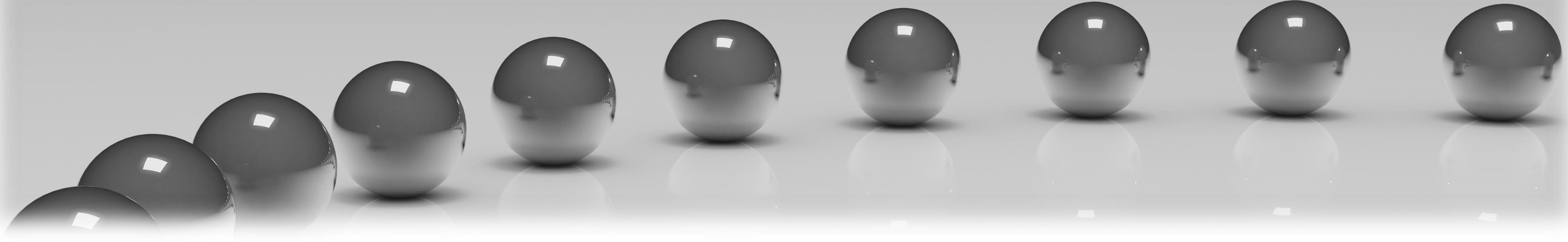
Role-Play Çalışmaları

- Role Playlerin Gerçekleştirilmesi,
- Katılımcı Değerlendirme Sonuçlarının
Yorumlanması
- Her Role-Play Çalışması Sonrası Geri
Bildirim verilmesi

Gelişim Aksiyon Planları

INDEX





MÜŞTERİ ODAKLI SATIŞ STRATEJİLERİ

 **1 GÜN**

 **1 GRUP / MAX 15 KİŞİ**

Müşteri odaklı satış çabaları, satılan ürünlerin ya da hizmetlerin tam karşılığını vermek için organize edilen çeşitli faaliyetler zinciridir. Müşterileri işletmeye bağlayan ve kalıcı kılan bir anlayış bütünüdür. Bu yaklaşımı benimsemiş işletmelerde müşteri memnuniyeti artmakta ve rekabet üstünlüğü sağlanmaktadır.

Müşteri odaklı olmak denilince son yıllarda en yaygın olarak gündeme gelen konulardan biri de empatidir, yani müşteri tarafından bakabilmek; böylece müşterilerle kurulan iletişimde daha pozitif ve üretken olma becerisini kazanmaktır.

Müşteri Odaklı Satış Stratejileri eğitimimizin amacı; satış temsilcilerinin ve yöneticilerinin, müşterilerinin bakış açılarını daha iyi analiz ederek ihtiyaca yönelik stratejiler geliştirmelerini sağlamaktır.

INDEX





Satın Alma Süreçleri ve Karar Mekanizmaları

- Müşterilerin satın alma süreçlerini anlama
- Satın alma kararlarını etkileyen faktörler ve bu süreçte etkili olma yöntemleri

Satın Alma Nedenleri ve Bariyerleri

- Müşterilerin satın alma davranışlarını motive eden unsurlar
- Satın alma bariyerlerini tespit etme ve aşma stratejileri

İkna Yöntemleri ve 'SİZ' Yaklaşımı

- Müşteri odaklı satışta ikna teknikleri geliştirme
- 'SİZ' yaklaşımı ile müşterilere kişisel ve etkili satış stratejileri sunma

Öncelik Odaklı Satış Stratejileri

- Müşterilerin önceliklerini anlamak ve buna uygun satış stratejileri geliştirme
- Esnek ve müşteri odaklı satış yaklaşımları

Satın Alma Motivatörleri ve Sinyalleri

- Müşteri satın alma motivasyonlarını analiz etme
- Satın alma sinyallerini doğru okuyarak satış fırsatlarını değerlendirme

Alıcılarla Etkili İletişim

- Müşteriyle etkili ve sonuç odaklı iletişim kurma teknikleri
- İletişim becerilerini geliştirerek müşteri etkileşimlerinde başarı sağlama

Çapraz Satış (Cross-Sell) ve Core+1 Satış

- Mevcut müşterilere ekstra ürün veya hizmet satışı yapma yöntemleri
- Çapraz satış stratejileri ile satış hacmini artırma ve müşteri değerini artırma

Fayda Bazlı ve Çözüm Odaklı Satış

- Ürün ve hizmet özelliklerinden ziyade faydaları vurgulama teknikleri
- Müşteriye çözüm sunarak, ihtiyaçlarını karşılayacak etkili satış yaklaşımları geliştirme

Mevcut Müşteriyi Koruma ve Yeni Müşteri Bulma

- Müşteri sadakatini artırma stratejileri ve mevcut müşteri ilişkilerini güçlendirme
- Yeni müşteri kazanma yolları ve bu süreçte etkili satış stratejileri oluşturma

Kapanmayan Satış Bir Yatırımdır Kavramı

- Satışın kapanmaması durumunda bile bu durumu geleceğe yönelik bir fırsata dönüştürme
- Uzun vadeli satış stratejileri ile kapanmayan satışları avantaja çevirme yöntemleri

Müşteri İtirazlarını Karşılama ve Korkuyu Yenmek

- Müşteri itirazlarını başarılı bir şekilde karşılama ve bu itirazları yönetme
- Müşterinin satın alma korkularını yenerek, bu korkuları avantaja dönüştürme stratejileri

Kişisel Aksiyon Planı

- Eğitimde öğrenilenleri iş ortamına entegre etmek için kişisel aksiyon planı oluşturma
- Satış hedeflerine ulaşmada kişisel gelişim için rehber niteliğinde bir plan hazırlama

INDEX



MÜŞTERİ DENEYİMİ YÖNETİMİ VE MÜŞTERİ ODAKLILIK

 **2 GÜN**

 **1 GRUP / MAX 15 KİŞİ**

Bu programın amacı; firma çalışanlarının; müşteri odaklı yaklaşımı benimsemesi ve sürekli tekrarlanan bir davranış biçimine dönüştürmesi için “müşteri odaklılık” yaklaşımın temelini oluşturan konularla ilgili bilgi paylaşımında ve hatırlatmalarda bulunmak, kısa ve eğlenceli uygulamalar vasıtasıyla gerekli becerileri kazandırmak ve katılımcıların hem dahili hem de harici müşterilerine yüksek kalitede hizmet veren çalışan olmalarını sağlamaktır.

Davranışsal Hedefler:

- Müşteri odaklı hizmet yönetimini bir fırsat olarak görebilmeleri ve bu konudaki bilgi düzeylerini artırmaları,
- Rekabette ana unsurun müşteriye yaklaşım olduğunu anlamaları,
- Müşteri odaklı hizmet konusunda hangi seviyede olduklarını ve güçlü ve gelişime açık yönlerini tanımlamaları,
- Bu konuda bireysel ve kurumsal gelişimi nasıl sağlayabileceklerine ilişkin teknik ve yöntemleri öğrenmeleri,
- Kurumun ve müşterinin ortak kazancı için kişisel sorumluluk ve inisiyatif almaları,
- Müşteri odaklı hizmetin refleks haline gelmiş ve kurum kültürünü oluşturan bir davranışlar bütünü olması için üzerlerine düşen rolleri kavramaları,
- Müşterilerin ihtiyaç ve taleplerine beklenenin üstünde cevap verebilmenin önemini anlamaları ,
- Müşteri şikayetlerini ve zor soruları müşteri odaklı yaklaşımla almaları ve cevaplamaları,
- Müşteri ile etkin ve olumlu iletişim kurmaları,

INDEX



Çözüm Satan Personelin Profili ve Temel Özellikler

- Çözüm profesyonelinde olması gereken 5 temel özellik
- Temel Stil: Çözüm odaklı çalışanların sahip olması gereken stillerin analizi
- Kritik başarı faktörleri ve başarılı hizmet sunumunun temelleri

Müşteri Beklentileri ve Varoluşun 5 Boyutu

- Müşterilerin hem rasyonel hem de duygusal beklentileri
- Varoluşun 5 boyutu ile müşteri memnuniyetini derinlemesine anlamak

İletişim ve Müşteri ile Etkili İletişim

- Müşteri ile iletişimin 8 anahtarı
- Soru sorma becerileri ve etkin dinleme stratejileri
- Mahrebian Teorisi ve iletişimdeki sözsüz unsurların önemi
- İletişimde kullanılan 5 farklı tarz (Uygulamalı çalışma)

Dinleme Becerileri ve Engelleri

- Dinleme merdiveninin 5 basamağı
- Dinleme engelleri ve bunları aşma yolları

Müşteriyi Anlama ve Tanıma

- 4 temel davranışsal tarz özelliği ve müşteri davranışlarını analiz etme (Uygulama)
- Soyut müşteri beklentileri ve bu beklentilere uygun çözümler geliştirme

Zor Müşterilerle Başa Çıkma

- 5 temel zor müşteri tipi ve bu müşteri tipleri ile başa çıkma stratejileri
- Kötü hizmetin zararları ve müşteri kaybının nedenleri

İtirazları Yönetme

- İtiraz karşılama teknikleri
- Müşterilerin itirazlarını çözerek memnuniyeti artırma

KÖH Tekniği

- KÖH (Kazanmak, Öğrenmek, Hareket Etmek) tekniği ile müşteri ilişkilerini daha etkin yönetme

Kazanan ve Kaybeden İfadeler

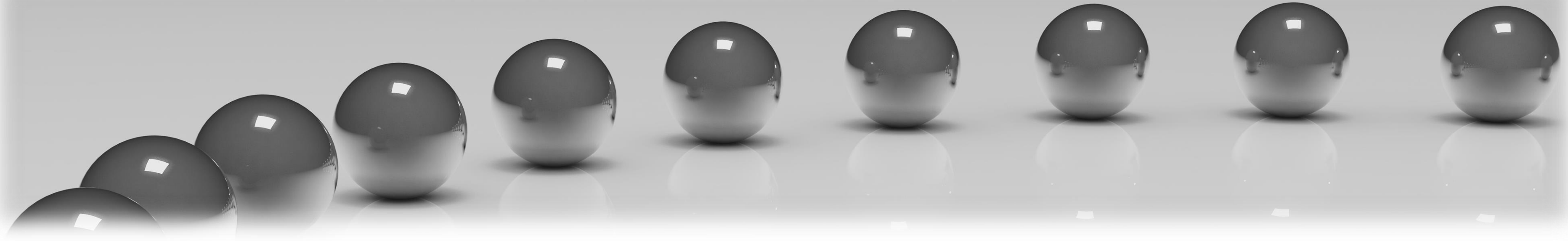
- Hizmet sunumunda kullanılan ifadelerin müşteriler üzerindeki etkileri
- Kazanan ifadeler ile güven inşa etme

Yaratıcı Müşteri Deneyimi

- Müşteri beklentilerini aşan yaratıcı çözümler ve müşteri deneyimini geliştirme (Uygulama)

INDEX





KURUMSAL MÜŞTERİ YÖNETİMİ

 **2 GÜN**

 **1 GRUP / MAX 15 KİŞİ**

Kurumsal Müşteri Yönetimi eğitiminin amacı, katılımcılara kurumsal müşteri ilişkilerini etkin bir şekilde yönetme becerilerini kazandırmaktır. Eğitim süresince katılımcılar, kurumsal müşteri profillemesi, ihtiyaç analizi, stratejik müşteri yönetimi, ilişki geliştirme ve müşteri memnuniyeti artırma konularında derinlemesine bilgi edineceklerdir.

Bu sayede, kurumsal müşterilerle uzun vadeli ve sürdürülebilir ilişkiler kurulması hedeflenmektedir.

INDEX



Kurumsal Müşteri Yönetimine Giriş

- Kurumsal müşteri kimdir?
- Kurumsal müşteri yönetiminin önemi ve temel ilkeleri

Müşteri Profilleme ve İhtiyaç Analizi

- Müşteri profillemeye teknikleri
- İhtiyaç analizi yöntemleri ve araçları
- Müşteri segmentasyonu ve hedefleme

Stratejik Müşteri Yönetimi

- Stratejik müşteri yönetimi kavramı
- Anahtar müşteri yönetimi
- Müşteri değeri ve karlılık analizi

İlişki Geliştirme ve Yönetimi

- Güçlü müşteri ilişkileri kurma
- İletişim stratejileri ve teknikleri
- Güven ve bağlılık oluşturma

Müşteri Memnuniyeti ve Sadakati

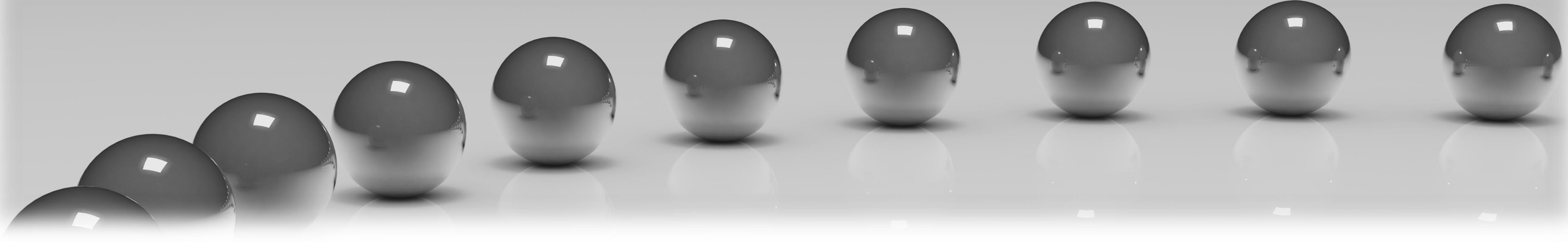
- Müşteri memnuniyeti ölçüm yöntemleri
- Müşteri şikayet yönetimi
- Müşteri sadakati programları ve uygulamaları

Teknoloji ve Kurumsal Müşteri Yönetimi

- CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) sistemleri
- Veri analitiği ve raporlama
- Dijital kanalların kullanımı

INDEX





KİLİT MÜŞTERİ YÖNETİMİ

 **2 GÜN**

 **1 GRUP / MAX 15 KİŞİ**

Son yıllarda kilit müşteri yönetiminin stratejik bir konuma geldiği görülmektedir. Kilit müşteri yönetimine de uygulanabilen “Pareto Kuralı (20/80)” çerçevesinde, bir grup müşterinin, satış söz konusu olduğunda diğer müşterilere göre firma cirosunun daha büyük bir bölümünü oluşturdukları görülmektedir. Bu nedenle bu müşteri kesimine farklı yaklaşmak, ne tip özel avantajlar sağlanabileceği üzerine düşünmek ve onlara hangi hizmetlerin hangi koşullar altında sunulmasının daha doğru olacağı üzerine araştırma yapmak, kilit müşteri yönetimi planlamasında önemli yer tutan noktalardır.

Programın amacı, kilit müşterilerle ilişkide bulunan yönetici ve satış sorumlularının, kilit müşteri yönetimi teknikleri açısından nasıl bir bilgi, beceri ve stratejiye sahip olmalarının gerektiğini uygulamalı bir şekilde katılımcılara kazandırılmasıdır.

INDEX



Kilit Müşteri Tanımı ve Segmentasyonu

- Kilit müşterilerin belirlenmesi, segmentasyon yöntemleri ve bu müşterilerin iş üzerindeki etkisi.

İlişki Kurma ve Sürdürme Stratejileri

- Kilit müşteri ilişkileri yönetimi için etkili ilişki kurma ve sürdürülebilir ilişkiler geliştirme stratejileri.

Müşteri Analizi ve Profil Oluşturma

- Müşteri ihtiyaçlarını analiz etme, müşteri profili oluşturma ve bu ihtiyaçları karşılama yöntemleri.

Hedef, Planlama, Uygulama ve Kontrol Süreçleri

- Kilit müşteri yönetimi için hedef belirleme, stratejik planlama, uygulama süreçleri ve performans kontrolü.

Kilit Müşteri Activity Grid ve Eylem Planı

- Müşteriye yönelik aktivitelerin takibi ve yönetimi için activity grid kullanımı ve eylem planı oluşturma.

İletişim ve Müzakere Teknikleri

- Etkili iletişim becerileri, müzakere teknikleri ve ikna yöntemleri ile müşteri ilişkilerini güçlendirme

Müşteri Memnuniyeti ve Sadakat Stratejileri

- Müşteri memnuniyeti sağlama ve müşteri sadakatini artırma stratejileri

Değer Yaratma ve Katma Değer Hizmetleri

- Müşteriye katma değer sunarak uzun vadeli ilişkiler geliştirme ve sürdürülebilir iş hacmi sağlama

Teknoloji Kullanımı – CRM

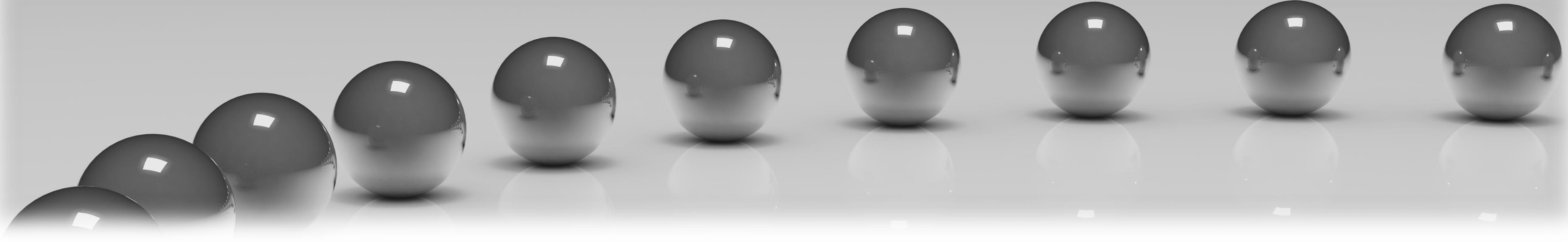
- Kilit müşteri yönetiminde CRM sistemlerinin rolü ve teknolojinin etkin kullanımı

Satış, Gelir Artırma ve Risk Yönetimi

- Ciro ve kârlılığ artırma stratejileri, risk yönetimi ve kriz anında etkili iletişim yöntemleri

INDEX





ETKİN ŞİKAYET YÖNETİMİ

 **1 GÜN**

 **1 GRUP / MAX 15 KİŞİ**

Bu eğitimde amacımız; müşteri şikâyetlerini korkulacak, saklanacak, halı altına süpürülecek konular olmaktan çıkarmak ve şikâyetleri profesyonel birer uzman gibi ele alarak çözümlemek için yapılacaklara odaklanmaktır.

Müşteriler ile en önemli hayat bağlarından birinin “etkin müşteri şikâyet yönetimi süreçleri” olduğunu artık hepimiz biliyoruz. Prosedürlerde, duvar panolarında, iç yazışmalarda kalmadan, çalışan veya ilk kademe yönetici fark etmeksizin, müşteriye döküman tüm seviyelerde müşteri şikâyetinin nasıl ele alınacağı, sürecin nasıl yönetileceği ve şikâyetin nasıl çözülüp mutlu müşteri yaratılacağı konuları bu eğitimin odak konularıdır.

Eğitim akışında bilgi vermek yanında teknik göstermek ve farklı örnekler ile uygulama ve senaryolar yaparak becerileri keskinleştirmeyi amaçlıyoruz.

“Etkin Şikâyet Yönetimi” sadece katılımcıları müşteri ilişkileri dünyasına alan pratik bir beceri geliştirme programı değil, aynı zamanda düşünce, tavır ve alışkanlıklarda değişime ilham veren bir yaklaşımdır.

INDEX





Şikâyetlerin Önemi

- Şikâyetlerin iş dünyasında hizmet kalitesi ve müşteri sadakati üzerindeki rolü.
- Şikâyetleri bir sorun yerine, müşteriyle güven bağı kurmak için bir fırsat olarak değerlendirme.

Duygusal Tepkiler ve Şikâyetlerle Başa Çıkma

- Şikâyetlerden kaçınmanın altında yatan duygular ve bu duyguları yönetme
- Şikâyetlere karşı oluşan negatif duygularla baş etme yolları

Olumlu İletişim ve Beden Dili

- Şikâyetleri karşılamada olumlu bir tavır takınma, beden dili, ses tonu ve kelime seçiminin önemi
- Yasak ifadeleri fark etme ve sükûneti koruma teknikleri

Empati Kurma ve İletişimde Anlayış

- Müşteriyle empati kurarak onların duygularını anlama ve güven tesis etme
- Şikâyetleri cevaplanabilir sorular olarak düşünme ve doğru bir anlayış geliştirme

Pratik Şikâyet Çözüm Teknikleri

- Karşılama, müşteriye kendini ifade ettirme, sorularla detaylandırma, çözüm önerisi ve takip süreçlerini etkin şekilde yönetme
- Şikâyet çözme sürecinde sistematik ve pratik adımlar izleme

Sözlü ve Yazılı Şikâyet Yönetimi

- Sözlü şikâyetleri yüz yüze çözümleme teknikleri
- Yazılı şikâyetlerde etkili cevap verme yöntemleri ve yazılı iletişimin incelikleri

Zor Müşteri ve Kızgınlık Yönetimi

- Kızgın ve zor müşterilerle başa çıkma stratejileri
- Müşteri öfkesini yatıştırma ve yapıcı diyalog kurma yolları

Kişisel ve Kurumsal Şikâyet Politikası

- Kişisel şikâyet yönetimi stratejileri geliştirme
- Kurumsal şikâyet politikalarına uygun davranış biçimleri geliştirme ve bu politikaları benimseme

Takip ve Geri Bildirim Süreci

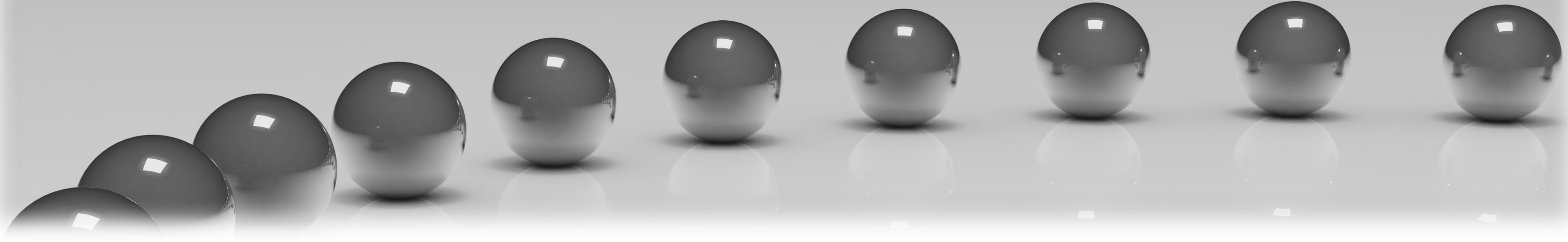
- Şikâyetlerin çözüm sonrası takibi, müşteriyle devam eden iletişim ve geri bildirim alma süreci
- Etkin takip ile müşteri memnuniyetini artırma

Sürdürülebilir Şikâyet Yönetimi

- Şikâyet yönetimini iş süreçlerinin bir parçası haline getirme
- Şikâyet yönetimi becerilerini alışkanlık haline getirmek ve sürekli iyileştirme yöntemleri

INDEX





KANAL / BAYİ YÖNETİMİ

 **2 GÜN**

 **1 GRUP / MAX 15 KİŞİ**

Kanal / Bayi ağı bir firma için en önemli stratejik ortaklıklardan birisidir. Bayiler, bir kurumun veya markanın bayrağını sallayan, yani pazarda onu temsil eden büyük bir güçtür. Ana firma ve bayi arasındaki ortaklık kazan-kazan prensibi üzerine oturtulmalıdır. Ülkemiz gibi geniş bir coğrafya üzerine faaliyet gösteren bir şirket ancak sağlam temeller üzerine oturtulup iyi ve verimli bir şekilde yönetilen bir kanal/bayi ağı sayesinde büyüyüp gelişebilir.

Bayilik sistemi uzun soluklu bir birlikteliktir ve bayiler kendilerini ana firmanın bir parçası olarak görmeli, ana firmada bunu bayilerine hissettirmelidir. Bu eğitimde, kanal ortaklarınızı, önemli sonuçlar elde etmeleri için nasıl motive edeceğinizi ve eğiteceğiniz, nasıl performans standartları oluşturacağınızı ve nasıl iyi sonuçlar elde edeceğinizi öğrenirsiniz.

INDEX





Pazarlamanın Gücü ile Karlılığı Artırma

- Kanal ve bayilik sistemlerinde pazarlamanın stratejik bir araç olarak kullanımı
- Pazarlama ile kârlılığı artırma stratejileri ve yönetim yöntemleri

Ürün Yaşam Döngüsü

- Ürünlerin yaşam döngüsünü anlamak ve buna uygun stratejiler geliştirme
- Ürünlerin farklı aşamalarında kanal ortaklarına yönelik satış ve pazarlama stratejileri

Tack Pazarlama Modeli

- Tack'in kanıtlanmış pazarlama modeli ile kanal ve bayilik sistemlerinde güçlü bir strateji oluşturma
- Satış performansını optimize etme yöntemleri

Kanal Yönetimi Stilleri ve Performans Kategorileri

- Farklı kanal yönetim stillerini tanıma ve iş hedeflerine en uygun olanını belirleme
- Kanal performansını kategorize etme ve bu performansı etkin şekilde yönetme

Kanal Ortaklığını Etkin Yönetme – Roller ve Sorumluluklar

- Kanal ortaklarının rollerini ve sorumluluklarını doğru bir şekilde belirleyip yönetme
- İşbirliği ve başarı için etkin rol dağılımı stratejileri

Doğru Kanal Ortağını Seçme

- Başarılı ve sürdürülebilir ortaklıklar kurmak için doğru bayilik seçiminde dikkat edilmesi gereken kriterler
- Kanal ortağı seçiminde uzun vadeli başarıyı destekleyen yaklaşımlar

Kanal Ortaklarınızı Motive Etme ve Hedeflere Ulaşma

- Kanal ortaklarını motive etme ve performanslarını artırma stratejileri
- Ortakların hedeflerine ulaşmaları için destekleyici yöntemler

Ortaklık Satışı ve Danışmanlık

- Kanal ortakları ile yapılan satış süreçleri ve danışmanlık hizmetlerini optimize etme
- Ortaklık ilişkilerini daha verimli hale getiren satış ve danışmanlık stratejileri

Doğru Atmosferi Yaratma

- Kanal yönetiminde güvene dayalı ve işbirliğini teşvik eden bir atmosfer yaratma
- Kanal ortakları ile uzun vadeli ve sağlam ilişkiler kurmanın yolları

Kanal Ortaklarının Eğitim Süreçleri

- Kanal ortaklarının eğitim ve gelişim süreçlerini etkin bir şekilde yönetme
- Performansı artırmak için eğitimlerin planlanması ve uygulanması

Kanal Ortağı Geliştirme

- Kanal ortaklarının performansını sürekli iyileştirme ve gelişimlerini sağlama yolları
- Kanal ortaklarıyla uzun vadeli başarı için gelişim planları oluşturma

Kanalların Denetlenmesi ve Değerlendirilmesi

- Kanal performansını izleme ve denetleme yöntemleri
- Kanal performansını değerlendirerek sürdürülebilir başarı sağlama

İş Planı Geliştirme

- Kanal ve bayilik sisteminde başarı için stratejik iş planı oluşturma
- Kanal yönetiminde güçlü bir iş planının önemi ve bu planın nasıl hazırlanacağı

Kişisel Aksiyon Planı

- Katılımcıların öğrendiklerini iş ortamına nasıl entegre edeceklerine dair kişisel aksiyon planı oluşturma
- Uygulamaya yönelik bireysel hedefler belirleyerek iş süreçlerine katkı sağlama

INDEX



REFERANSLARIMIZ



REFERANSLARIMIZ



divan

B/S/H/



PROMETEON



Fibabanka

ARCHROMA
LIFE ENHANCED



Hapag-Lloyd

vivo



ORGANON

koçtaş



BLACK KITE



BORUSAN



ÇALIK ENERJİ



KAZANCI HOLDİNG



Kayalar



next4biz
CRM & BPM Software



wilo



PİMSA ADLER

DESA



GE VERNova

CAUDALİE

erensan
a company of GROUPE ATLANTIC

CORNING



Digital
Turbine



KOROZO



TEKNOSİN



PİMSA AUTOMOTIVE

Rebul
1895

Alliance
Healthcare

TAV
Havalimanları



BOSCH

REFERANSLARIMIZ

FOREKS

GARANTİ

MIRADA
HOTELS & RESORTS
EXCLUSIVE BODRUM

papel

SFS

eib
EGE İHRACATÇI
BİRLİKLERİ

DB



KÜMAŞ

PERKO

ZEREN
GROUP

ERKUNT

Kyâni
EXPERIENCE MORE

MartinBauer

DOĞAN
TREND

amcor

Nitto

al-TINSON
ENERJİ

EagleBurgmann

ADDRESS
HOTELS + RESORTS

Hatti Teknik
Analiz ve Otomasyon
Hizmetleri
San. Tic. Ltd. Şti.

ERCİYAS

EssilorLuxottica

orallar
ZİRAİ ÜRÜNLER ÜRETİM PAZ. SAN. VE TİC. A.Ş.

SUZUKI

TARA YATIRIM

KLÜBER
LUBRICATION

K T L
ULUSLARARASI TAŞIMACILIK

odaş

ÖZAK GLOBAL

hepiyi
SİGORTA

Doğan
Yayınları

SOMPO
SİGORTA

stahl

DORUK
FAKTÖRİNG

DOĞAN
TREND Otomobilité

Danfoss

OREDATA

BASF

KAREL

SESA
Flexible Packaging

Emekli Vakti

İNVENTRAM

Akkim

TEŞEKKÜRLER



River Plaza, Büyükdere Cad.
Bahar Sok. No:13 Kat: 6
Levent 34394 İstanbul



+90 533 812 03 52



[tr.tacktmiglobal.com /](http://tr.tacktmiglobal.com/)
turkey@tacktmiglobal.com



/ Tacktmiturkey