

PDR
open

KURUMSAL TELEFON KÜLTÜRÜ GELİŞTİRME PROGRAMLARI

01

TELEFONDA TEMEL
İLETİŞİM BECERİLERİ

02

TELEFONDA MÜKEMMEL
MÜŞTERİ HİZMETİ
VERMEK

03

TELEFONDA BAŞARILI
SATIŞ TEKNİKLERİ

04

TELEFONDA ZORLUĞU
YÖNETEBİLMEK

05

TELEFONDA RANDEVU
ALMA VE SATIŞ
BECERİLERİNİ ARTIRMAK

06

TELEFONDA ŞİKÂYET
YÖNETİMİ

07

HERKES İÇİN TELEFON
KÜLTÜRÜ VE BECERİLERİ

TELEFONDA TEMEL İLETİŞİM BECERİLERİ

Kimler Katılmalı?

Telefon ile hizmet veren inbound ve outbound müşteri temsilcileri

Neden Katılmalı?

Mükemmel müşteri hizmeti,
telefonda temsilcinin ilk kontağı
kurmasıyla başlar

Hedef Yetkinlikler

Arayanın İhtiyaçlarını Anlamak
Profesyonel Nezaket
Kızgın Müşterilerle Başa Çıkma



TARİH

14 Mart 2017 | 13 Haziran 2017
20 Eylül 2017 | 19 Aralık 2017



SÜRE

1 Gün



FİRMA

Telephone Doctor



YER

Stylus Bosphorus
Trend Altunizade



KONTENJAN

16

Seminerin Hedefleri

“Müşteri Hizmetleri İçin Telefonda Etkin İletişim” semineri sonunda katılımcılar;

- ▶ Açılış, kapanış, aktarım, bekletme ve geri aramanın profesyonel tekniklerini öğrenecekler
- ▶ Hâkimiyet ve kızgınlığı yönetebilmek için ses, ses tonu, sözcük kullanımı hakkında bilgi sahibi olacaklar
- ▶ Müşteri ve süreç odaklı dinlemenin yöntemleri konusunda becerilerini arttıracaklar
- ▶ Proaktif müşteri hizmeti için kişisel yetkinliklerini geliştirecekler
- ▶ Algı yönetimi ve olumlu dil kullanımı ile müşteri memnuniyetini sağlama becerilerini arttıracaklardır

Eğitim Metodolojisi

- ▶ İnteraktif ve kapsamlı bilgi paylaşımı
- ▶ Pek çok örnek ve uygulama ile aktif öğrenme
- ▶ Dinleme, analiz, soru sorma ve bekletme uygulamaları
- ▶ Bireysel ve grup egzersizleri
- ▶ Roleplay çalışmaları

TELEFONDA

PDR
open

MÜKEMMEL MÜŞTERİ HİZMETİ VERMEK

Kimler Katılmalı?

Müşteri hizmetleri,
servis danışmanları, müşteriye dönüş
yapan uzmanlar

Neden Katılmalı?

Kızgınlık ve memnuniyetsizlik
durumlarında kurumsal iletişim ve hizmet
dengesini kurabilecek bilgi, beceri ve
teknikler kazanmak için

Hedef Yetkinlikler

Proaktif Müşteri Hizmeti
Kızgınlıkla Başa Çıkma
Duygusal Yansımayı Önlemek



TARİH



SÜRE



FİRMA



YER



KONTENJAN

15 Mart 2017 | 14 Haziran 2017
21 Eylül 2017 | 20 Aralık 2017

1 Gün

Telephone Doctor

Stylus Bosphorus
Trend Altunizade

16

Seminerin Hedefleri

“Telefonda Mükemmel Kurum İmajı Yaratmak” semineri sonunda katılımcılar;

- ▶ Telefon iletişiminin kurum imajına etkisini fark edecek
- ▶ Kurum kimliğini telefonda yansıtabilmenin noktaları ile telefonların kurum imajına uygun
- ▶ karşılama tekniklerini öğrenecek
- ▶ Telefonda sesin önemi ve kullanımı
- ▶ Kızgınlıkla telefonda baş edebilmek
- ▶ Duygusal sızıntıyı kontrol edebilmek konularında yetkinliklerini geliştireceklerdir

Eğitim Metodolojisi

- ▶ İnteraktif ve kapsamlı bilgi paylaşımı
- ▶ Pek çok örnek ve uygulama ile aktif öğrenme
- ▶ Hedeflendirme, önceliklendirme, planlama ve zaman çalıcıları yönetmek için teknikler
- ▶ Bireysel ve grup egzersizleri

TELEFONDA BAŞARILI SATIŞ TEKNİKLERİ

Kimler Katılmalı?

Telefonda satış yapan
müşteri temsilcileri

Neden Katılmalı?

Dünyada değişen satın alma reflekslerini
daha net tanımlayabilmek, aynı zamanda
ulaşılması zor müşterilerde profesyonel
satış tekniklerini kavrayabilmek için

Hedef Yetkinlikler

İtirazlar İle Başa Çıkma
Kritik Satış Başarı Faktörleri
Sorgulama Becerileri
Satış Mesajı



TARİH

27 Haziran 2017



SÜRE

2 Gün



FİRMA

Telephone Doctor



YER

Stylus Bosphorus
Trend Altunizade



KONTENJAN

16

Seminerin Hedefleri

“Telefonda Satış Teknikleri” semineri sonunda katılımcılar;

- ▶ Bireysel satış hedeflerini revize etme
- ▶ Müşteriyle ilişki kurarak, profile göre satış sunumu yapabilme
- ▶ Satın alma sinyallerini tespit etme
- ▶ Müşterilerin daha kolay satın almalarını sağlamak
- ▶ İtirazları güvenli bir iletişimle çözebilme becerilerini arttıracaklardır

Eğitim Metodolojisi

- ▶ İnteraktif ve kapsamlı bilgi paylaşımı
- ▶ Örnek ve uygulama ile aktif öğrenme
- ▶ Bireysel ve grup egzersizleri
- ▶ Roleplay çalışmaları

TELEFONDA ZORLUĞU YÖNETEBİLMEK

Kimler Katılmalı?

Telefon ile hizmet veren inbound ve outbound müşteri temsilcileri şikâyet karşılama birimleri, backoffice çalışanları

Neden Katılmalı?

Gerektiğinde müşteriye kurumsal olarak “hayır” cevabını vermenin de profesyonel teknikleri ve bunun getirdiği stresi de kontrol altına alabilmenin yöntemlerini öğrenmek için

Hedef Yetkinlikler

Farklılığı Yönetebilmek
Zorluk Kaynaklarını Bilmek
Zorluğun Düşünsel ve Davranışsal Boyutunu Anlamak
Zor İnsan Tipleri



TARİH

29 Ağustos 2017



SÜRE

2 Gün



FİRMA

Telephone Doctor



YER

Stylus Bosphorus
Trend Altunizade



KONTENJAN

16

Seminerin Hedefleri

“Telefonda Zorluğu Yönetebilmek” semineri sonunda katılımcılar;

- ▶ Telefonda müşteri iletişimde zor durumun kaynağını tanımlama ve uygun çözüm yöntemi saptayabilme
- ▶ Zorlayıcı müşteri profillerini tespit edip, yönetebilme
- ▶ Yaşanan olumsuzluğu ortadan kaldıracak şekilde tavır sergileyebilme
- ▶ Kişiye özel iletişim becerilerini kullanabilme yeteneği geliştireceklerdir

Eğitim Metodolojisi

- ▶ Kapsamlı bilgi paylaşımı
- ▶ İletişim profil analizi
- ▶ Bireysel ve grup egzersizleri
- ▶ Role play çalışmaları

TELEFONDA RANDEVU ALMA VE SATIŞ BECERİLERİNİ ARTIRMAK

Kimler Katılmalı?

Satış danışmanları

Neden Katılmalı?

Randevu tarihini kesinleştirmek
ve yüz yüze satışın performansını
artırmak için

Hedef Yetkinlikler

Kritik Başarı Faktörleri
Kişisel Limit
İtirazlarla Başa Çıkma



TARİH

28 Mart 2017



SÜRE

2 Gün



FİRMA

Telephone Doctor



YER

Stylus Bosphorus
Trend Altunizade



KONTENJAN

16

Seminerin Hedefleri

“Telefonda Randevu Alma ve Satış Becerilerini Artırmak” semineri sonunda katılımcılar;

- ▶ Randevuya dönüştürme için kritik başarı faktörlerini kavrayacaklar
- ▶ Kurum kimliğini telefonda yansıtabilme becerilerini geliştirecekler
- ▶ İtiraz karşılama yöntemlerini öğrenerek, görüşmelerini randevuya çevirmenin temel teknikleri konusunda bilgi sahibi olacaklardır

Eğitim Metodolojisi

- ▶ İnteraktif ve kapsamlı bilgi paylaşımı
- ▶ Pek çok örnek ve uygulama ile aktif öğrenme
- ▶ Bireysel ve grup egzersizleri
- ▶ Role play çalışmaları

TELEFONDA ŞİKÂYET YÖNETİMİ

Kimler Katılmalı?

Telefonda Şikâyet ve memnuniyetsizlik yöneten tüm müşteri temsilcileri

Neden Katılmalı?

Müşteri tiplerine ve Őikâyetlerin içeriğine göre çözüm geliştirmeyi öğrenmek için

Hedef Yetkinlikler

Her Şikâyet Bir Armağandır Stratejisi
Őikâyeti Fırsata Çevirmek
Őikâyetçi Müşteriyle Baş Etmek



TARİH

28 Şubat 2017



SÜRE

1 Gün



FİRMA

Telephone Doctor



YER

Stylus Bosphorus
Trend Altunizade



KONTENJAN

16

Seminerin Hedefleri

“Telefonda Etkin Şikâyet Yönetimi” semineri sonunda katılımcılar;

- ▶ Müşteri Őikâyetlerini etkin bir şekilde yönetebilme
- ▶ Müşterilerde proaktif bir şekilde olumlu algıyı oluşturabilme
- ▶ Yetkililerin daha güvenli ve müşteri odaklı çözüm bulma
- ▶ Kaybedilmek üzere olunan müşteriyi geri kazanabilme
- ▶ Müşteri sadakatini artırma becerilerini kazanabilme

Eğitim Metodolojisi

- ▶ İnteraktif ve kapsamlı bilgi paylaşımı
- ▶ Pek çok örnek ve uygulama ile aktif öğrenme
- ▶ Bireysel ve grup egzersizleri

HERKES İÇİN TELEFON KÜLTÜRÜ VE BECERİLERİ

Kimler Katılmalı?

Kurumda iç ve dış bordroda çalışan ve masasında telefon bulunan tüm çalışanlar

Neden Katılmalı?

Kurum telefonunun kritik başarı faktörlerini öğrenmek için

Hedef Yetkinlikler

Arayanın İhtiyacını Anlamak
Profesyonel Nezaket



TARİH

28 Nisan 2017



SÜRE

1 Gün



FİRMA

Telephone Doctor



YER

Stylus Bosphorus
Trend Altunizade



KONTENJAN

16

Seminerin Hedefleri

“Herkes İçin Telefon Kültürü ve Becerileri” semineri sonunda katılımcılar;

- ▶ Telefon iletişiminin farklılıkları
- ▶ Kurum kültürünün telefonda yansıtılması
- ▶ Telefonda iletişimin kritik faktörleri
- ▶ Etkin telefon görüşmeleri ile daha verimli sonuçlar elde edilmesi konularında yeni bir bakış açısı kazanacaklardır

Eğitim Metodolojisi

- ▶ İnteraktif ve kapsamlı bilgi paylaşımı