



İDEA KURUMSAL DANIŞMANLIK EĞİTİM KATALOĞU

SATIŞ - İKNA VE MÜZAKERE

Süre Fiziksel Eğitim 2 gün 09.30-16.30

Online Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Eğitim uygulaması; Her simülasyon önce eğitmen tarafından anlatılır ve hemen katılımcılar uygulamasını yapar, video çekimi izlenir ve grup tarafından değerlendirilir. Eğitmenler açıklama yapar. Eğitim sonunda yazılı geri bildirim yapılır. Sahadan 4 analiz ve çok özgün simülasyonlar

Simülasyonlar

Satışa hazırlık

Müşteri bulmak ve elde tutmak

İtirazları yönetmek

Satış kapama teknikleri

İKNA OYUNLARI

Süre Fiziksel Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Online Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Oyun Başlıyor

1 Yönetmen(siz)

Sınırsız oyuncu (sizin dışınızdaki herkes)

Süre: Hayatınızın geri kalanı

Konular

İnanın ve gerçekleşinceye kadar tekrarlayın

Fazla seçenek sunmayın

Güç elde etmek için zayıf görünün

Temel ihtiyaçları karşılayın

Kendileri ile ilgili algıyı şekillendirin

Başkalarına zafer listeleri yapın

Grupları kontrol edin

Aynı tarafta olun

Kalıpları kırmak

Uyumlama ve yönlendirme Kalp ve zihni ele geçirin

Asla söylenmeyecek sözler

Tarafsız kalın

Her zaman B planınız olsun

Heyecan transferi

Funnel Sistemi

Oyun başlıyor!

Anında Etkileşim

Süre Fiziksel Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Online Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Siz nasıl farkına varmadan insanları kataloglara koymaktan vazgeçmiyorsanız, unutmayın ki; sizde kataloglarda yer alıyorsunuz. İş ve özel yaşamda anında etki bırakmak ve bunu yıllarca taşımak isterseniz, bu eğitim sizi bekliyor. Anında etkinin altı adımı, değişmek isteyen ve istemeyen insanları etkilemenin yolları, eylemlerinizi planlamak, tanıdıklarınızı ve tanımadıklarınızı etkileme yolları bu eğitimde

Konular

- İnsanlar nasıl çerçevesiyor!
- Özgürleştirin
- Dirençleri takdir edin
- Değiştiklerini hayal edin
- Duygusal bellek
- İlk 7 saniye etkisi
- İnsanlar neden değişmek istemez?
- Anında etki süresi
- Kaybetme korkusu ve kazanma arzusu
- Sıcak düğmeyi bulmak
- Kimse inanmadığı sürece gerçekler gerçek değildir
- Karar verme kapasitesini geliştirme
- Seçenekler
- Anında etki testi
- Anında etkiyi kullanmak için izin isteme
- Anında etkinin Altı Adımı
- Sonuçlar yerine davranışları kontrol etmek
- Etkinizi genişletmek
- Kendinizi etkileyin
- Heyecan transferi

Profesyonel ve özel yaşamda iletişim becerileri

Süre Fiziksel Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Online Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Eğitimimizin amacı kurum çalışanlarının birbirleri, müşterileri, tedarikçiler, rakipler ve tüm iş alanları ile iletişim kalitesini artırmaktır. İş ve yaşam kalitesine değer katmak için profesyonel ve duygusal iletişimin kontrol edilmesidir. İletişim kariyer yolculuğunda sizi yükseltilere taşıyacak en önemli unsurdur.

Konular

- İletişim donanımları
- Güven oluşturmada iletişim
- Yasaklı kelimeler
- Kazandıran kelimeler
- Duygusal bellek
- Profesyonel imaj için iletişim
- Geri bildirim
- Sihirli tavırlar
- Dinleme donanımları
- Ses, tonlama
- İletişim kanalları
- Toplantı iletişimi
- Sunum becerileri
- İç müşteri, dış müşteri iletişimlari

Takımdaşlık ve Ekip Yönetimi

Süre Fiziksel Eğitim 2 gün 09.30-16.30

Online Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Eğitimimizin amacı iş yaşamında birliktelik sağlamak için takım oyununun özelliklerini öğretmektir.

Takım nedir, nasıl kurulur ve yetkinlikler nasıl paylaşılır bu eğitimde incelenecektir.

Eğitim sırasında yapılan rol playler ile takımdaşlık etkisi inter aktif olarak yaşanacaktır.

İyi takımlar için öz güveni yüksek bireylere ihtiyaç vardır.

Bireyden takımlara yolculuk yapacağız.

KONULAR

Takım olmak

- Takım oyuncusu özellikleri
- Özgüven ve iletişim kalitesi
- Dinleme yetisi
- Takımsal hafıza
- Duygusal bellek
- Takım oyuncusu seçimi
- Var olan takımı yönetmek
- Birlikte hedef tanımlama
- Kaybetme korkusu ve kazanma arzusu
- Takımın sıcak düğmeyi bulmak
- Takımsal arınma Dedikodu ve laf taşıma
- Takımın sunumu
- Takım ruhu ve heyecan transferi
- Takımın güçlü yanlarını kullanmak- zayıf

yanlarını geliştirmek

- Takım dayanışması
- Takım çatışmaları
- Takımı hissetmek
- Kısa net eylem planları
- Sorumlulukları yönetmek
- Takımda heyecan transferi
- Takım liderlik
- Takım dilini geliştirmek
- Takım koçluğu
- Takımın sembol, simgeleri
- Kişilik tipleri ve takım
- Takımda başarmış gibi yaşamak
- Takımsal haz yaşamak
- Takım olma ilkesi

ÇATIŞMA YÖNETİMİ

Süre Fiziksel Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Online Eğitim 1 gün 09.30-16.30

İnsanlar kritik karar eşiklerinde ego savaşlarına girip haklı olmayı tercih ettiklerinde aldıkları kararlar kaderleri olabiliyor. İster profesyonel yaşamda, ister özel yaşam alanında çatışmaları nasıl yönettiğimiz, insanların duygusal belleklerinde nasıl yer aldığımızı aslında tam olarak biz belirliyoruz.

Bu eğitimde geçireceğiniz 5 dolu saatte fiziksel, zihinsel, ruhsal ve sosyal alanda çatışmaları nasıl öngöreceğinizi, bir satranç ustası gibi nasıl yöneteceğinizi, haklı olduğunuz anlarda insanlara kendilerini ifade şansını nasıl vereceğinizi deneyimleyeceksiniz. Etkin dinleme, güçlü soru teknikleri ve bilinçaltı ihtiyaçları karşılayarak, çatışma sürecinde insan kazanmayı ve liderlik yeteneklerinizi gözlemleyeceksiniz.

En önemlisi sıra dışı taktikler ile rakiplerinizi, hakkınızda olumsuz düşünenler dahil herkesin süreç yönetiminize hayran kalmasını sağlayacaksınız. Seçilmiş bilgi sizi her zaman geliştirecek ve yaşamınızı kolaylaştıracaktır. Eğitim içindeki kritik bilgiler yaşama çok güçlü bir bakış geliştirmenizi sağlayacaktır. Örneğin çatışma anında kendinize “ben bu anı 5 yıl sonra düşündüğümde ne hissedeceğim, bu günkü gibi üzülecek miyim?” diye sorduğunuzda yeni bir pozitif refleks geliştireceksiniz. Birileri sizi değersizleştirmeye çalıştığında, siz izin vermeden kimsenin size zarar veremeyeceğini düşünecek, dolayısı ile kimse sizi mutsuz edemeyecek.

Mutsuzluktan mutlu olan ve kendi yaşamlarını bile zorlaştıran insanlara hangi teknikleri kullanacağınızı bildiğinizde ve bu bilgileri mekanik refleks oluncaya kadar tekrarladığınızda aranan insan olacaksınız.

Önce kendi yaşamınıza, sonra dokunduğunuz insanlara, kitlelere bu teknikleri uygulayacaksınız. Hayatınızın her anında aynı zorlukları yaşıyorsanız henüz ders anlamışsınız demektir.

- Çatışma nedir, ne değildir?
- Çatışma türleri, nedenleri ve temel yaklaşımlar,
- Çatışma “ ben geliyorum “der
- İletişim engelleri ve çatışma,
- Zor insan yoktur
- Duygusal bellek ve stres yönetimi (5 etkin taktik)
- Kadınları ve erkekleri anlamak,
- Algılama ve 4 filtre
- İlk 7 saniye etkisi
- Etkin görüşme, müzakere ve arabulucuk
- Duyguları kontrol altına almak,
- Öfke denetleme taktikleri
- Kendinize ve karşı tarafa çok güçlü sorular
- Uzlaşma kültürü

Şikâyet Yönetimi

Süre Fiziksel Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Online Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Müşterilerin % 96'si şikâyetleri size yapmaz. Bu yüksek oran çok dikkate alınmalıdır. Çünkü size şikâyet etmeyen müşteriler bir sorunla karşılaştıklarında bunu 23 yıl unutmazlar. Üstelik mutlu müşteri ortalama 26 kişi ile mutluluğunu paylaşırken mutsuz müşteri 120 kişiyle paylaşmaktadır. Tabi sosyal medya etkisini de düşünmeniz gerekir. Özellikle satış alanında şikâyetler size yapılmazsa referans kapıları kapanacak ve yeni müşterilere ulaşmak zorlaşacaktır.

Yeni müşteri elde etme maliyetinin eski müşteriyi elde tutma maliyetine göre 10 kat pahalı olduğunu düşündüğünüzde müşterinin iletişim kanallarının ne kadar önemli olduğunu da anlamış oluyoruz.

- Şikâyet nedir?
- Neden şikâyet ederiz?
- Müşteri tatminsizlik durumu
- Şikâyet edenler
- Kaynağı işletme olan şikâyet konuları
- Müşteri neden şikâyet etmez
- Üsluba takılmadan şikâyet okumak
- Şikâyet kanalları
- Müşteri şikâyetini kim çözecek?
- Şikâyet eden müşteriye kontrolün onda olduğu hissini vermek
- Şikâyetin faydaları
- Her şikâyet bir armağandır
- Şikâyet yönetim süreci
- Şikâyet yönetiminde asla!
- Pandemi dönemi bazı sektörlerden şikâyet konuları

Stres Yönetimi

Süre Fiziksel Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Online Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Stres hakkında yapabileceğin hiçbir şey yok gibi görünebilir. Faturalar gelmeyi bırakmayacak, bir günde asla daha fazla saat olmayacak. Ama düşündüğünden çok daha fazla kontrole sahipsin. Aslında hayatının kontrolün altında olduğunu fark etme, stres yönetiminin temelidir.

Stres yönetimi yaşam tarzını, düşüncelerini, duygularını ve problemlerle nasıl başa çıkacağını kontrol etmekle ilgilidir. Hayatın ne kadar stresli gözükürse gözüksün, baskıyı hafifletmek ve kontrolü tekrar kazanmak için atabileceğin adımlar var.

Stres hayatımızın kaçınılmaz bir parçasıdır. Günümüzde toplumda en yaygın olarak kullanılan bir kelimedir. Stres her yaştan ve her meslekten kişiyi etkileyebilir. Stresten her zaman kaçamayız ancak stresi kontrol altında tutmak mümkün.

Sıfır stres diye bir şey yok. Ancak stressiz yaşama yolculuk var.

Profesyonel yaşamda verimliliği artıracak bu eğitim günümüz insanların tamamını ilgilendiriyor.

Stresi yönetimi neden bu kadar önemli?

Bu eğitimle;

- Hayatındaki stres kaynaklarını belirle
- Stres yönetiminin 4 kuralını uygula
- Kaçınmak, Değiştirmek, Uyarlamak , Kabul Etmek
- “Hayır” demeyi öğren
- Seni strese sokan insanlardan kaçın
- Ortamının kontrolünü eline al
- Yapılacaklar listeni azalt
- Durumu değiştir
- Biriktirmek yerine ifade et
- Uzlaşmaya istekli ol
- Dengeli bir program oluştur
- Stres etkenine uyum sağla
- Sorunlara farklı bir açıdan bak
- Büyük resme bak
- Değiştiremeyeceğin şeyleri kabul et!
- Harekete geç
- Başkalarıyla iletişim kur
- Eğlence ve rahatlama için zaman ayır
- Zamanını daha iyi yönet
- Sağlıklı bir yaşam tarzıyla dengeyi koru
- Andaki stresi azaltmayı öğren

Değişim Yönetimi-Uyum ve Esneklik

Süre Fiziksel Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Online Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Günümüz; küresel ekonomi ile birlikte rekabet koşullarının ağırlaştığı bir dönem. Teknolojinin, pazarların, süreçlerin, müşteri anlayışlarının, kültürlerin, felsefelerin hızla değiştiği bir dünya. Ve tüm dünyada yaşanan pandemi değişimin yönetilmesi gerektiğini bir kez daha gözler önüne serdi. Değişimin bu hızı, bu dünyaya ayak uyduramayan işletme ve çalışanların varlığını tehdit edici ölçüye ulaştı. Bu program kurumsal değişim kültürü oluşturmada katkı sağlayacağı gibi, çalışan ve yöneticilerin değişimi zorunlu kılan koşullar ile ilgili farkındalıklarını ortaya koyacaktır. Değişimi, çalışma ve yönetim araçlarının arasına koyabilme yetkinliği hedeflenmektedir.

Konular

- Değişim nedir, ne değildir?
 - Devr-i Alem
 - 21.Yüzyılın öncelikleri
 - Teknolojik gelişmeler, nesiller ve değişen davranışlar
 - Değişimin nedenleri
 - Değişim engelleri
 - Türkler nasıl değişir?
 - 10 yıl geriye gidince bugün sizdeki en bariz değişim nedir?
 - Değişimin getirdiği fırsatlar ve tehditler
 - Değişim-fayda ilişkisi
 - Değişim için çöpü boşalt-Duygusal bellek
 - Kadınlarda, erkeklerde ve çocuklarda değişim
 - Çalışanlarda değişime uyum
 - Yöneticilerde değişimde esneklik
 - Değişimde etkin dinlemenin rolü
 - Değişimde güçlü sorular(kendimize ve başkalarına)
 - Neden sorusu? (davranış değişimine örnek)
 - Merak-değişim ilişkisi
 - Dilde değişim
 - Değişim için sihirli sözcükler
 - Değişimi baltalayan sözcükler
 - Bakış açısı değişir, dünya değişir
 - Değişimde heyecan transferi
 - Hayal gücünü yükseltmek
 - Sıcak düğmeler
 - Eylem duygudan önce gelir
 - Fark Yaratmak
 - İlham veren değişim hikayeleri
 - 5 saat içinde değişim (Değişimin olmazsa olmazı eğitim)
 - Esneklik ve yaşam yolu
 - Yaşama yerleşmek-uyum ve esneklik
 - Esneklik ne değildir
 - Yolun bittiği yerde yeni yol için esneklik
 - Esnek ve uyumlu insanın 10 özelliği
 - Esneklik ve stres yönetimi
 - Başarının sponsorları; esneklik ve uyum
 - Güç esnekten yana
 - Sosyal stiller modeli ve esneklik
 - İnsan davranışına alışılmış/esnek tepki karşılaştırması
-

Telefonda Etkileşim

Süre Fiziksel Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Online Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Sosyal mesafenin ve uzaktan çalışmanın hakim olduğu günümüzde telefon eskiye oranla daha büyük gereklilik.

Etkileşimden kastımız karşılıklı ilişkinin sürdürülebilmesi.

Her gün onlarca telefon aldığımız bu dünyada çift yönlü ilişkiyi zedeleyen, etkileşime direnç göstermemize neden olan eğitimsiz telefon konuşmacıları.

”Kalbine dokunulamayan insanın beynine girilmesi zordur” ilkesi ile telefonla etkileşim çabanızı gözden geçirmeye ne dersiniz?

Konular

- Telefonda fırsat treni yakalamak
- Telefon iletişimde güven oluşturma
- İkna edici telefon görüşmesi için sihirli sözcükler
- Telefonda sakıncalı sözcükler
- Güler ses ile etkileşim
- Uyumlu ilişki kurma kararı
- Konuşmaya zihinsel hazırlık
- Telefon konuşmasını bitirme stilini oluşturma
- Karşı tepkilere göre kendimizi ayarlamak
- Telefonda ses okuma ve yararı
- Telefonda Dinamik Yasası
- Hangisi tekniği ile yönlendirme
- Telefonda iletişimde düştüğümüz yaygın hatalar
- Dengeli temsil
- Sen dili,ben dili,biz dili
- Telefonda empati
- Telefonda çatışma yönetimi
- Telefonda yer etme tekniği

Etkili Sunum Teknikleri

Süre Fiziksel Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Online Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Eğitimimiz amacı alanında sunum yapan kişilerin karşısındaki ekibe davranış değişikliği sağlayacak farkındalık yaratması, ilham vermesi ve heyecan transfere etmesini sağlamaktır. Sunum becerileri, koçluk yetenekleri, donanımları ile farklı bakış açıları oluşturmaktır. Eğitim veren kişilerin içsel motivasyona ulaşmaları ve zihinsel olarak kendilerini her zaman hazır hissetmelerini ve karşısındaki kişilerin odaklanmalarını sağlayacak iletişim kanalları oluşturmaktır. İki günlük eğitim sonunda alışla gelmiş eğitimcinin eğitimi dışında koçluk, ikna iletişimi ve ilişki yönetimi ile anlatılmaktadır

Eğitimden sonra;

Topluluk önünde konuşmak korku ve kaygı olmaktan çıkacak öz güven kazanacaksınız. İnsanların gözlerinin içine bakarak ikna edecek donanım ve teknikler kazanacaksınız. Sahne ve sunuma ait kurgu yapacak ve anında etkileme taktiklerine ulaşacaksınız. Analitik ve duygusal insanlara özel ikna stratejileri geliştireceksiniz. Güçlü bir giriş ve hafızalarda kalan final için yol haritası kazanacaksınız. 2 kişiden 2000 kişiye kadar gruplara heyecanınızı transfer edeceksiniz. Hızlı davranış değişikliği için özgün bilgi ve simülasyonlardan yararlanacaksınız. Sunum ve iknada insan beyninin neler yaptığını deneyimleyeceksiniz. Ne derler baskısından kurtulup her gün geliyecek tekniklere sahip olacaksınız.

Konular

- Yetişkin nasıl öğrenir?
- Temel iletişim becerileri
- Beden Dili, Ses Tonu, Kelimelerin gücü
- Grup psikolojisi
- Görsel, İşitsel, Kinestetik Öğrenme ve Hatırlama
- Temsil Sistemleri Testi
- Öğrenme Yöntemleri
- Kadınlara- Erkeklerle ve Çocuklara özel eğitim teknikleri
- Hikayenin gücü
- İnteraktif etkileşim
- Örnek olay yönetimi -Case Study
Dramatize etme yöntemi- Roll - Play
- Eğitimde Yetişkinin Özellikleri
- Yetişkin Öğrenmede Anlatım Dinamikleri
Neden - Sonuç ilişkisi
- Problem – ÇözümTez – Antitez – Sentez
- EğitimYetkinlikleri
- İletişim Becerisi Etkin Dinleme Güçlü Sorular
- Soru Alma ve Zor Sorularla Başa Çıkma,
- Zor Katılımcıları Yönetme
- Eğitim’de Zamanı Etkin Kullanma
- Eğitim’de İçerik Hazırlama Yöntemi,
- Uygulama; Zihin Haritasıve İçerik Oluşturma
- Eğitimde teknoloji kullanımı
- Sunum Teknikleri
- Eğitim Kitapçığı Hazırlanması
- Eğitim Sonuçlarını Ölçme ve Değerlendirme
- ROI, Kirk Patrick 3-4

Etkin dinleme becerileri

Süre Fiziksel Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Online Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Zihninizi susturun, egonuzu frenleyin ve dünyanın en önemli insanı le birlikte olduğunuzu, dünyanın en önemli sırları alırcasına dinleyin. Karşınızdaki kişiyi koşulsuz kabul edin ve saygı duyun. % 30 konuşun % 70 dinleyin, heyecanlandırın, ilham verin, onaylayın.

Jest ve mimikleriniz ile dinlemekten keyif aldığınızı hissettirin. İster satış dinleyicisi olun, isterseniz call center olarak telefonda dinleyin nerede olursanız olun etkin dinleyin. Ne söyleyeceğini tahmin ettiyseniz hatta onlarca kez duydu iseniz de saygı ile dinleyin. Dinleme egzersizleri yapın. Gidin huzurevlerinde yaşlıları yeni konuya başlayan ve bu ne bu ne diye soran çocukları dinleyin. Zor insanları, egosu yüksek insanları, anlamayanları dinleyin. Kendinizden arınarak dinleyin. Kalp ile dinleyin. Detaylara takılmadan büyük resme bakarak dinleyin. Beden diliniz dinleme kalitenizi anlatacaktır. % 100 odaklanarak dinleyin. En çok sevdiğiniz kişiyi son kez dinliyormuşçasına dinleyin.

Dinlerken konuşmaya hazırlanmayın nefes aldığında lafı ağzına tıklayın. Dinlerken kendi başınızdaki geçenlerle eşleştirmeyin söze "bende" diyerek dalmayın. Söz kesmeyin, ipuçlarını almaya çalışın, kendi filtrelerinizden geçirmeyin doğru mu anladım diye sorun. Not alın, hemen savunmaya geçmeyin psikolojik oksijen almasını sağlayın, konuşturun rahatlatın.

Okuma ve yazmanın okullarda öğretildiği toplumlarda dinleme öğretilmiyor. Dinlemeyi sürekli geliştirin. Güven kazanmanın, ilgi göstermenin, önemli olmanın en kolay yolu dinlemektir.

Profesyonel ve sosyal yaşamda hayatına dokunacağınız insanları dinleyerek kazanın. Zıtlıklar, farklılıklar ve sizin gibi düşünmeyenlerle beslenmeyi öğrenmeliyiz.

Aşkla, tutku ile dinleyin...

- Dinleme türlerini keşfedin!
- Dinleme engellerini aşın!
- Dinleme becerilerine hakim olun!
- Dinleme egzersizleri ile mükemmel dinleyiciye dönüşün!
- Kulağınıza küpe niteliğinde bir eğitim...

(CHURN EĞİTİMLERİ) KAYIP MÜŞTERİYİ GERİ KAZANMA EĞİTİMİ

Süre Fiziksel Eğitim 2 gün 09.30-16.30

Online Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Sonuçlanmış olanı değiştirmemiz mümkün mü? Evette kolay değil... Bu yüzden bizden ayrılma kararı alan ya da ayrılmış olan müşterileri geri döndürebilmek özel çaba gerektiriyor. Bu özel çaba kaybedilen müşterinin kaybedilme nedenlerinin tespit edilmesiyle başlıyor, kazanılması için geliştirilen strateji ile devam ediyor ve müşteri teması kuran personelin tutumu ile sonlanıyor.

Artık kararını vermiş ve iletişim kanalları kapatmış kayıp müşteriyi iletişime açık hale getirmek geliştirilmesi, uzmanlaşılması gereken özel bir beceridir.

Eğitimimizin amacı bu özel beceriyi kazandırma ve geliştirmektir.

Churn Operasyon ekipleri eğitimi

Kariyerimin dönüm noktasındayım KAYIP MÜŞTERİ görüşmesi yapıyorum.

Müşterim nasıl biri?

Müşterilerimi iletişime açık hale nasıl getirebilirim?

Seni dinliyorum, anlıyorum ve ne istediğini öğrenmek istiyorum.

Müşteri deneyimi

Kök neden analizi

Beklentilerini karşılayabilirim

Seni memnun edecek avantajlı önerilerim var

.....

...

Kurum çalışanları ile örnek uygulama

Churn Yönetici Eğitimleri

Ürün ve Hizmet sunumunun çeşitlendiği ve rekabetin sürekli arttığı günümüzde **Müşteri İlişkileri ve Müşteri Odaklılık** artık pazarlamanın kilit konuları arasında yer alıyor.

Müşteri ilişkilerini sürdürebilmek ve müşteri odaklı kalabilmek için gerekli olan müşteri iç görüşünü kavrayabilme; potansiyel müşterilerin bizi neden tercih edebileceğini ve mevcut müşterilerimizin neden hala bizimle birlikte olduğunu bilmek yanında kayıp müşterilerimizin bizi neden terk ettiğini anlamak ile mümkün.

Artık hepimiz biliyoruz ki yeni müşteriler edinmek güç ve pahalı. Zorunlu olarak bir yandan yeni müşteriler edinmeye çalışırken bir yandan da mevcut müşterilerimizi elimizde tutmaya ve hatta kaybettiğimiz müşterilerimizi geri kazanmaya çalışmalıyız. Eğitimimiz, müşterilerimizi kaybetmemeye ve kaybettiğimizi yeniden kazanmaya odaklanarak etkili bir CRM stratejisi geliştirebilme vizyonu kazandırmayı ve kayıp müşteri yönetimi becerilerinin arttırılmasını hedef almaktadır.

Online Sunum Teknikleri

Süre Fiziksel Eğitim 2 gün 09.30-16.30

Online Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Gelecek 10 yıl içerisinde dönüşmeyi beklediğimiz dijital çağ, pandemi ile birlikte bizi hazırlıksız yakaladı. Bu çağa ayak uydurmak online dünyada varlık sürdürmek, hatta etkin olmak için günümüz teknolojilerine ve becerilerine sahip olmalıyız. Artık bulunduğumuz ofisten hatta evden dünyanın her noktasına bağlanıp toplantı yapabiliyor, sunumlarımızı kıtalar arası gerçekleştirebiliyoruz. Fiziksel toplantı ya da sunum tekniklerine ne kadar hâkim olursak olalım, bu yeni ortamın farklı bir deneyim gerektirdiğini ve farklı özellikleri olduğunu hepimiz biliyoruz. Bu eğitim yeni normalimizde her meslek grubuna mensup, pek çok kişinin uzaktan etkileşime girdiği varsayımı üzerine hazırlanmıştır.

Gelecek iş dünyası, bu süreçte iş çevikliğini yakalamış olan, iç ve dış ortamdaki değişikliklere hızlı tepki veren organizasyonlar ve bireylerden oluşacaktır. Yeni durumlara yönelik hareket etme kabiliyetinin ilk gereği, online sunum yapma becerisi kazanmakla kendini gösteriyor.

Hızla dijitalleşen dünyada hemen hemen her sektörde oyunun kuralları değişmekte ve tüketicilerin beklentileri her geçen gün daha da artmakta. Yeni fikirleri, ürünleri ve hizmetleri hızla pazara sunabilmek ve gelen geribildirimlere ivedilikle cevap verebilmek adına proje zamanlamalarında önemli sadeleştirmelere gitmek organizasyonlar için artık bir seçenek değil, zorunluluk.

Tam da bu noktada şirketlerin yardımına dijital teknolojilerin sunduğu yeni platformlar koşuyor. Geçmişte sunumlar ve toplantılar sadece yüz yüze yapılırken, artık farklı coğrafya ve zaman dilimlerinde yaşayan iş ortaklarımıza, ekiplerimize sanal sunumlar ve toplantılar aracılığıyla ulaşabiliyor, projelerimizi bu platformlar üzerinden yönetebiliyoruz. Bu da bilginin hızlı, etkin ve demokratik bir şekilde paylaşılabilmesine ve karar alma süreçlerinin hızlanmasına olanak sağlıyor. Proje süreleri kısılırken, maliyette önemli tasarruflar sağlanabiliyor.

Neler öğreneceksiniz?

- 4 yaş özgüvenini yeniden kazanıp, "ne derler" baskısından kurtulacaksınız.
- Topluluk önünde konuşma fobinizi adeta hobiye dönüştüreceksiniz.
- Grupları etkilemenin 1 kişiyi etkilemekten daha kolay olduğunu öğreneceksiniz.
- Uzaktan sunuma ait kurgu yapıp, anında etki bırakma taktiklerine ulaşacaksınız.
- Ekranın diğer tarafına heyecanınızı transfer edeceksiniz
- Gruplarda analitik ve duygusal insanları bir arada etkileme stratejilerini geliştireceksiniz.

Konu Başlıkları

- Çekici giriş, ilk etkileşim
 - İlk 7 saniye etkisi
 - Yetişkinlere online sunum yapmak
 - Sunuma 5 boyutta hazırlık
 - Online sunum nasıl yapılmaz?
 - Zor insanlar sunumda zorlarsa...
 - İçerik üretmek
 - Görsellik
 - Verilerle hikaye anlatıcılığı
 - Online sunumda geri bildirim
 - Sunumlarda nasıl farklılaşırız
 - İkel beyin ve sunum
 - Uzmanlığı satmak
 - Online platformda TED konuşmacısı olmak
-

İKNA TEKNİKLERİ EĞİTİMİ

Süre Fiziksel Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Online Eğitim 1 gün 09.30-16.30

"Hayal edin... Gerçek dünyadaki veya çevrimiçi her etkileşimde, insanlar size anında 'Evet' demek zorunda olsaydı hayatınız nasıl farklı olurdu?" Kevin Hogan

Yapacağınız işlerde başarıya ulaşmada ikna kabiliyetinizin önemli bir yeri vardır. Özel hayatta, satış-pazarlamada, bireysel ilişkilerde, profesyonel hayatta ve daha pek çok yerde ikna tekniklerini kullanarak insanları amaçlarımız doğrultusunda yönlendirebiliriz. Algı yönetimi ve ikna stratejilerini öğrenmek, hayata geçirmek için İkna Teknikleri yerinde bir eğitim olacaktır.

KONULAR

Türkleri kimler nasıl ikna ediyor?

- Siz ne zaman ve nasıl ikna olursunuz?
- İkna nedir, ne değildir?
- İkna ve etik ilişkisi.
- Türklere özel iknanın 7 özelliği
- Türkleri okuma ve güvenme yolları
- İknada heyecan transferi
- Kadınların, erkeklerin, çocukların, profesyonellerin dinleme ve algılama şekilleri
- Güçlü, çok güçlü sorular ve sorma teknikleri
- Dünyanın en önemli insanı sensin ilgisi
- Önyargı tuzakları ve arınma yolları
- Beden dili okuma ve güven oluşturmada algılar
- Susmanın dayanılmaz gücüne nasıl ulaşırız? İlk konuşan kaybeder tekniği nedir?
- Dil ve entelektüel sermaye iknada nasıl kullanılır?
- Kısa, net, doğru ve sonuç odaklı iletişim nasıl olmalıdır?

- İknada gizem nedir nasıl kullanılır?
- İknada asla kullanılmayacak sözcükler nelerdir?
- İkna % 100 duygusaldır ya analitik insanlar nasıl yönetilir?
- İknada danışman tekniği ve öfke kontrolü nasıl olmalıdır?
- Pusudaki kaplan kelimeler ve kelimelerin altındaki gerçekler nelerdir?
- Sıcak düğmeyi nasıl keşfedersiniz?
- İmaj ile ikna arasındaki bağlantı nedir?
- Sadece 7 saniyem var ne yapabilirim ki?
- Bu eğitimdeki ikna odalarında neler oluyor?
- Türkler nasıl mazeret üretir ve mazeretlerden sonuçlara gitme yolları?
- İkna geri tepirse ne yapmalıyım?
- Ast, üst iletişiminde iknanın gücünü nasıl kullanabilirim?
- İkna oyunlarındaki örneklerle ne kazanacağım?
 - 42 ikna taktiği

ETKİLİ ZAMAN YÖNETİMİ

Süre Fiziksel Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Online Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Zaman ve Öncelik Yönetimi

Etkili zaman yönetimi; zaman ve işin sizi egemenliği altına alması yerine, sizin zamanı ve işi egemenlik altına almanızdır.

Konu Başlıkları

Zamana Bakmak ve Zamanı Görmek

Zaman Nasıl Yönetilebilir?

Zaman Yönetimi Kavramı

Zaman Çeşitleri

Farklı Kültürlerde Zaman Algısı

Etkili Zaman Yönetiminin Sizin İçin Önemi

Etkili Zaman Yönetiminin Organizasyon İçin Önemi

Zaman Yönetimi İle İlgili Kavramlar

- *Alışkanlıklar*
- *Konsantrasyon*
- *Stres*
- *Multitasking*
- *Büyük Resmi Görme*
- *Dürüstlük*
- *Aktif Dinleme*
- *Dinamizm*
- *Erteleme*
- *Başkasının Zamanına Saygı Gösterme*
- *Zaman Problemini Tanıma*

Önceliklerin Belirsizliği

Hayır Diyebilmek

Etkin Zaman Yönetimi Süreci

Zaman Tuzakları ve Yönetimi

Tebrikler , Zaman Kazandınız!

Etkili Zaman Yönetimi Eğitimi Sayesinde;

- Zamana dair yeni bir bakış açısı kazanacaksınız
- Zamanın nasıl kontrollü ve verimli kullanılacağını öğreneceksiniz
- Zaman kayıplarının temel nedenleri ve bunlarla baş etmenin yollarını keşfedeceksiniz
- Öncelikleri belirlemenin zaman yönetimine katkısını fark edeceksiniz
- Hayır demeyi öğreneceksiniz
- Zaman ve stres bağlantısını analiz edeceksiniz.
- Kişisel zamanınızı çalan unsurları tanıyacaksınız.
- Meşgul ve üretken olma arasındaki farkları anlayacaksınız.
- Daha fazla işi aynı zamanda yönetebilecek yetkinliğe erişebileceksiniz
- Kişisel yaşamınız ve profesyonel yaşamınız arasındaki zaman dengesini ayarlayabileceksiniz.

Müşteri Memnuniyeti

Süre Fiziksel Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Online Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Müşteriniz tekrar tekrar alışveriş yapıyor, başkalarına sizi tavsiye ediyorsa memnundur. Satış eğrinizden bunu görmeniz mümkün.

Müşteri memnuniyet oranları ve kazanç artış oranları doğru orantılıdır. Hal böyle iken;

Müşteri memnuniyeti ile şirketlerin marka oluşturması kolaylaşır. Ciro ve karlılıkları artar. Şirket büyür. Daha çok istihdam oluşur. Pazarlama ve iletişime daha az kaynak ayrılır. Müşteri istekleri bilinir, yeni ürünler satılır.

Üst düzey bir müşteri memnuniyetine sahip işletmeler rakipleri arasından rahatlıkla sıyrılabilirler.

Teknikleri öğrendiğinizde müşteri memnuniyeti dolayısı ile işiniz eğlenceye dönüşecek.

- Yeni Müşteri Kavramı
- Değişen koşullar karşısında müşteri
- Müşteri ne ister? (Beyin fırtınası)
- Mutsuz Müşteri
- İç müşteri ve memnuniyet ölçütleri
- Dış müşteri ve memnuniyet ölçütleri
- Müşteri neden terk eder?
- Kriz dönemi müşteri ilişkileri
- Değer ver, kulak ver, güven ver!
- Müşteri Tatmini
- Terk etme meyilli müşteriler için rakiplere odaklanmak
- Müşteri okuma (telefonda ve yüz yüze iletişimde)
- Müşterinin zihnini okumak mümkün mü?
- Müşteri davranışları
- Müşteri görsel temsil sistemleri
- Müşteri ses tonu ve fonetik
- Müşteri kelimeleri ve altındaki gerçekler
- Müşteri yorumlarını okumak
- Müşteri temas noktalarını incelemek ve gerekli düzenlemeleri yapmak

Müşteri Deneyimi ve Müşteriyi Geliştirmek

Süre Fiziksel Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Online Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Müşteri ilişkilerinin her yerde ön plana alındığı noktada ve günümüz rekabet koşullarında müşteriyi elde tutmak zor ancak imkansız değil.

İmkanlarımızı müşterilerin zihinlerine ve kalplerine imza atacak benzersiz deneyimler için seferber ediyoruz.

Müşteriler yaşadıkları eşsiz deneyimi durmak bilmez bir enerji ile anlatıyorlar. Bizi en iyi anlatanları bilgi ile donattığımızı düşünsenize...

- Müşteri Deneyimi
- 6 bileşenli müşteri deneyimi yaklaşımı
- Pandemi ve müşteri deneyimi
- Dijital dönüşümün müşteri deneyimine etkileri
- Sadakat ve güven kazanan müşteri deneyimleri
- Geri bildirim ve yararları
- Müşteri deneyiminin unsurları
- Müşteri toplantıda
- Müşteri Geliştirme
- Bilginin önemi
- Bilincin iknaya etkisi
- Bilinçli müşterinin ürettiği değerler
- Müşteriye yeni konfor alanı açmak
- Değişim ve bilgiyi güncelleme
- Müşterinin ürün ve hizmeti tanınması satın almada 1. Sırada geliyor
- Müşterinin kurum kültürüne hakimiyeti
- Müşteri geliştirmenin fiyat konumlandırmaya etkisi
- Potansiyel müşteriyi sektör, rakip ve piyasa dahilinde geliştirmek
- Müşteri geliştirmek kolaylık sağlamaktadır

Toplantı Yönetimi

Süre Fiziksel Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Online Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Bu eğitim ile verimli toplantılar yapabilmek için gerekli düzeni oluşturmak adına ipuçları elde edeceksiniz. Toplantıları olumsuz yönde etkileyen unsurların farkına varacak ve onlarla baş etmeyi öğreneceksiniz. Toplantı verimliliğini artıracak tekniklere kavuşacaksınız.

Toplantı yapan tüm ekibinizi gerekli içsel motivasyona hazırlayacaksınız.

Dev şirketlerin hızlı ve sonuç alan toplantı örnekleri bu eğitimde...

Konular

Toplantı türleri

Ne zaman toplantıya ihtiyaç vardır?

Ne zaman toplantıya ihtiyaç yoktur?

Katılımcılar

Toplantı öncesi görevler

Toplantı sırasında görevler

Pomodoro Tekniği

Fiziksel düzenleme ve materyaller

Katılımcı tipleri

15 dev şirketten toplantı sırları

Toplantı yönetiminin altın kuralları

Toplantı açma

Gündem yönetimi

Toplantı kapanışı

Toplantı bildirimi

Karar alma

İlkel beyin

Duygusal bellek

Geri bildirim

İş Hayatında Koçluk Becerileri

Süre Fiziksel Eğitim 2 gün 09.30-16.30

Online Eğitim 2 gün 09.30-16.30

Koçluk becerileri ve yönetimsel becerilerin ortaklaşa kullanılması ile iş yaşamında etkin sonuçlar alınması hedeflenir. İletişim yetenekleri gelişmiş bireyler ve çalışanlar kurum içinde ve dışında daha başarılı ilişki geliştirmektedirler. İletişim becerisi yüksek bireyler koçluk araçları ile desteklendiğinde muazzam iş sonuçları ortaya çıkacaktır.

Çalışanlarınızın sahip olduğu gerçek performansını ortaya çıkaracak, kendisi ve diğerleri ile olan ilişkilerinde fark oluşturacak teknikler bu eğitimde...

Konular

Koçluk süreci

Koçluk nedir, ne değildir?

İleri seviye koçluk becerileri

Kurumsal hayatta koçluk teknikleri

İş yaşamında diğerlerinin potansiyelini çıkarmak

İş yaşamında şimdiden geleceğe yolculuk

Proaktif ve reaktif yaklaşım

Koçvari dinleme

Güçlü sorular

Neden sorusu

Diğerlerini mazeretlerden kurtarma

Sınırları aşmak

Yeniden çerçevelemek

Olumlandırma

Algılama

Aynalama ve beden dili

SATIŞ VE PAZARLAMA EĞİTİMİ

Süre Fiziksel Eğitim 2 gün 09.30-16.30

Online Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Bu eğitimin amacı çağımızın şartlarında pazarlama ve satış anlayışını revize etmek, çalışanları bilgili müşteri ve rakiplere karşı hazırlamaktır. Eskiden geçerli olan satış ve pazarlama anlayışı değişen müşteri ile birlikte sona erdi. Şimdi oyunun kuralları yeniden yazılıyor.

Konu Başlıkları;

Pazarlama Kavramı

Segmentasyon

Stratejik Pazarlama Yönetimi

Ürün geliştirme stratejileri

Pazar geliştirme stratejileri

Pazarlama araştırmaları

Satış, Satıcı ve Satıcı kavramları

Satış ve Satışçının önemi

Satışta Başarı faktörleri

Satış geliştirme teknikleri

Satışçıda aranan özellikler

Satışta güçlü sorular

Satışta müşteri dinleme teknikleri

İkna Teknikleri

Dağıtım kanalları

Beden Dili Eğitimi

Süre Fiziksel Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Online Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Düşündüğünüzden daha fazlasını söylüyorsunuz.

İletişimde kelimeler %7, ses tonu %38 ,beden dili %55 etkiye sahip.

O halde beden dilimizi kullanarak istediklerimizi elde etmemiz daha mümkün.

Diğerlerinin beden dilini okumak ise, ne söylediğinden çok ne söylemek istediğine odaklanmamızı sağlayacak.

Konu Başlıkları;

Beden dili mesajları

İlk izlenim

Mikro ifadeler

Ses tonu

Kelimeler

Beden dili

Mesaj sizsiniz

Beden dili ile algı yönetimi

Yalan yakalama

Beden dili özgüven bağlantısı

Manipülasyon

Beden dili ile işinizi satmak

Kaizen Eğitimi

Süre Fiziksel Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Online Eğitim 1 gün 09.30-16.30

Mutlak müşteri memnuniyetini sürekli sağlamak için “Kalite – Maliyet – Teslimat Performansı” konularında “İş Güvenliği – Kalite – Verimlilik” konularında taviz vermeden en iyi olmaktır.

Kalite ve iş güvenliği her zaman en önde gelmelidir.

Daima bilimsel verilerle konuşulmalıdır.

Yerinde gözlem ile problem doğru tespit edilmelidir.

Sorunun kök nedenlerine inilmelidir.

Bir sonraki işlem bizim müşterimizdir.

PUKÖ Çevrimi'nin evreleri eksiksiz uygulanmalıdır.

Konu Başlıkları;

- Toplam kalite kontrolü
- Öneri sistemi
- Toplam verimli bakım
- Müşteri yönelimi
- Kalite çemberleri
- Otomasyon
- Kalite iyileştirme
- Sıfır hata
- İşçi yönetim işbirliği
- Verimlilik iyileştirme
- Yeni ürün geliştirilmesi
- Kanban
- Tam anında üretim
- Küçük grup faaliyetleri

Altı Sigma

Eğitimin Amacı

Kuruluşların topyekûn performanslarını, verimliliklerini ve kârlılıklarını artırmak amacıyla, son 50 yıl içerisinde ortaya çıkan sistemler arasında en etkili ve başarılı olarak kendisini kanıtlamış olan altı Sigma, üretim süreçlerini olduğu kadar diğer iş süreçlerini de mükemmelleştirmeye odaklanan bir sistemdir.

Problemlerle yaşamayı değil problemleri çözerek kazanç sağlamayı bir alışkanlık haline getiren firma kültürünü oluşturmak.

Eğitimin Özelliği

Söz konusu eğitimimiz, bilgi vermenin yanı sıra bir kurumsal gelişim eğitimi olup, katılımcılarda konuya ilişkin temel davranış kalıplarının idrak edilmesini ve uygulamaya sokulmasını amaçlar. Eğitimde katılımcıların kafalarındaki soru işaretlerini ve şüphelerini eğitim esnasında tartışma konusu yaparak Etkileşimli (Diyalektik) Eğitim Yöntemi uygulanmasıdır. Böylece eğitimimiz; açık bir iletişime, detaylı bir öğrenmeye ve kalıcı bir davranış değişikliğine sebep olmaktadır.

Eğitimin İçeriği

Altı sigma nedir?

Altı Sigma felsefesi

Metodoloji olarak altı sigma

Tanımlama, Ölçme, Analiz, İyileştirme, Kontrol ve Müşteri Memnuniyeti

Altı Sigma da kuşaklar

Altı Sigma ile başarılanlar

POKA YOKE Eğitimi

Süre Fiziksel Eğitim 2 g¼n 09.30-16.30

Online Eğitim 1 g¼n 09.30-16.30

Eğitimin Amacı

Ŗirketlerimizin rekabetçi güc¼n¼ arttırabilmek için yalın Ŗirket yapılanması ve üretimde yalınlık yaklaşımını uygulamaya karar verdiğimizizde; yalın üretim sisteminin en önemli kalite araçlarından biri olan Poka Yoke (Hataların Yalıtımı) tekniğini kullanabilmemiz gerekmektedir. İlk kez Japonya'da Shigeo Shingo (Toyota) tarafından ortaya konan bu tekniğin Ŗirket çalışanlarının tüm¼ tarafından benimsenmesi ve kullanılmasıdır.

Eğitimin Özelliği

Söz konusu eğitimimiz, bilgi vermenin yanı sıra bir kurumsal gelişim eğitimi olup, katılımcılarda konuya ilişkin temel davranış kalıplarının idrak edilmesini ve uygulamaya sokulmasını amaçlar. Eğitimde katılımcıların kafalarındaki soru işaretlerini ve şüphelerini eğitim esnasında tartışma konusu yaparak Etkileşimli (Diyalektik) Eğitim Yöntemi uygulanmasıdır. Böylece eğitimimiz; açık bir iletişime, detaylı bir öğrenmeye ve kalıcı bir davranış değişikliğine sebep olmaktadır.

Eğitimin İçeriği

Sıfır Hata Felsefesi ve Ulaşılabilirliği

Hata ve Kusur Kavramları

Poka Yoke Tekniği

FMEA ve Poka Yoke

Çevremizde Poka Yoke Örnekleri

Ŗirketimizde Poka Yoke'nin Yaygınlaştırılması