



Müşteri İlişkileri Yönetimi Eğitimi

Eğitim Yeri	Brisa Akademi-İzmit
Eğitim Tarih,saat	5 Ekim 2018 / 09:00-17:00
Eğitim Bedeli (Kişi başı)	700 TL+KDV



Eğitimin Amacı

Bu eğitim ile; müşteri ilişkileri, müşteri deneyimi, müşteri yaklaşımları ve takım çalışması konularında katılımcıların bilgilendirilmesi, örnek ve iyi uygulamalara hakim olması ve eğitimde rol model uygulamaları edindiği becerileri kendi iş süreçlerine yansıtabilmesi amaçlanmaktadır.



Hedeflenen Yetkinlikler :

- Müşteri odaklılık,
- Müşteri trafiğini artırmak yöntemlerine hakim olmak,
- Müşteri deneyimi yönetimi,
- Satış öncesi ve sonrası hizmetleri yönetim becerisi

Eğitimin İçeriği :

Eğitime katılanlara;

- Müşteri kimdir
- Müşteri beklentileri nelerdir
- Müşteri ilişkileri yönetimi
- Ana hedef ve başarının anahtarları
- Müşteri memnuniyeti neden önemli
- Müşteri memnuniyetini etkileyen süreçler
- Personel/mağaza yönetimi
- Hizmet sürecinde beklentiler

konularında bilgilendirmeler verilerek CRM çalışmalarında katkı sağlanır.



Eğitimin Süresi : 1 gün

Eğitmen : Turhan Acar