

TEKNİKTEN İNSANA MÜŞTERİ TANIMA VE ETKİLEŞİM BECERİLERİ

- ☆ Müşterileri tanıyarak iletişim başarısını arttırma
- 👤 Problem çözmede müşteriye özel yaklaşım
- 🕒 Uygulamalı, yapay zeka ile oluşturulmuş videolarla destekli



Eğitimin Amacı

Teknik servis çalışanlarının müşteri ile iletişimde karşılaştığı zorlukları aşması ve her müşteri tipine uygun yaklaşım geliştirerek:

- Sorunları daha hızlı çözmesi
- Stresini azaltması
- Müşteri memnuniyetini artırması
- Marka imajına katkı sunması hedeflenmektedir.



Eğitimin Faydaları



Güven Veren İletişim

Teknik sorunları çözerken **güven veren bir iletişim dili** geliştirir



Öz Farkındalık

Kendi iletişim tarzını ve motivasyon alanlarını fark eder



Müşteri Analizi

Müşteri davranışlarının ardındaki **beklentileri analiz edebilir**



Çözüm Odaklılık

Gerilimli anlarda **soğukkanlı ve çözüm odaklı** kalabilir

Müşteri sadakatini artıran **ilişki kurma becerileri** kazanır

Ekip içi iş birliğini ve anlayışı artırarak **servis kalitesine katkı sağlar**

Kurumu temsil eden bir duruş ve ifade becerisi geliştirir



Kimler Katılmalı?



Teknik Satış Sonrası Hizmetler Ekipleri

Saha servis uzmanları,
teknik destek çalışanları,
çağrı merkezi temsilcileri



Satış Sonrası Hizmetler Yöneticileri

Ekiplerini yöneten, süreç
kalitesinden ve müşteri
memnuniyetinden
sorumlu liderler



İnsan Kaynakları Ekipleri

Çalışan gelişimini
desteklemek ve hizmet
kültürünü güçlendirmek
isteyen İK
profesyonelleri



Kalite, Eğitim ve Müşteri Deneyimi Birimleri

İletişim becerilerini süreç
verimliliğine entegre
etmek isteyen destek
ekipleri



Eğitimin İçeriği



1. Müşteri Tiplerini Tanımak (Enneagram Temelli Yapı)



2. Her Tipin İletişim Tarzını Anlamak



3. Hitabet Dili: Ne Söylenmeli / Ne Söylenmemeli



4. Sık Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Yolları



5. Rol Oyunları ile Uygulamalı Öğrenme



6. Vaka Analizleri ve Senaryo Tabanlı Çözüm Geliştirme



7. Eğitimin Sonunda Bireysel Uygulama Haritası



Öykü Akyol Taşkol

Kurumsal Eğitmen, İnsan Kaynakları Danışmanı, Enneagram Uzmanı, 20+ yıl deneyim | Stratejik HR Partner | Quders Danışmanlık Kurucusu

Bireylerin ve kurumların potansiyellerini keşfetmelerine ve sürdürülebilir gelişim sağlamalarına destek olan deneyimli bir eğitmen ve danışmandır.

Liderlik, etkili takım yönetimi, kişilik analizleri, planlama, insan kaynakları stratejileri ve dijitalleşme süreçleri gibi alanlarda uzmanlaşarak, farklı sektörlerde yöneticilere, ekip üyelerine, İK profesyonellerine ve genç yeteneklere yönelik kapsamlı eğitim ve danışmanlık projeleri yürütmüştür.

Öğrenme süreçlerinde;
•Enneagram Mizaç Modeli,
•GROW ve SMART hedef belirleme modelleri,
•Koçvari liderlik prensipleri,
•Etkin mentorluk teknikleri
gibi yaklaşımları bütüncül bir sistem içinde birleştirir.

Bu sayede katılımcıların yalnızca bilgi edinmesi değil; kişisel farkındalık geliştirmeleri, stratejik beceriler kazanmaları ve kalıcı davranış değişiklikleri sağlamaları hedeflenir.

Öykü Akyol Taşkol'un eğitim yaklaşımı, katılımcıların gerçek hayatla birebir ilişkilendirebilecekleri, doğrudan aksiyona dönüştürebilecekleri gelişim adımları atmalarını sağlar.

Kariyerinde, insan kaynakları dijitalleşme projeleri, süreç geliştirme çalışmaları ve performans yönetim sistemleri (OKR, GPS, yetkinlik bazlı değerlendirme ve 360 derece geri bildirim) kurulumlarında aktif rol üstlenmiştir.

Sunduğu eğitimlerde, kişilik odaklı planlama, stratejik liderlik geliştirme ve ekip içi sinerji oluşturma konularında fark yaratan yöntemler uygular. Dijital ve analog araçları dengeli kullanarak esnek, sürdürülebilir ve katılımcı odaklı öğrenme deneyimleri tasarlar.

Öykü Akyol Taşkol, gelişimin yalnızca bilgi aktarımıyla değil; bireylerin ve kurumların dönüşümüne öncülük etmekle mümkün olduğuna inanır. Bu vizyonla, kurumlara ilham veren, ölçülebilir fayda sağlayan ve uzun vadeli başarıyı destekleyen eğitim ve gelişim çözümleri sunmayı ilke edinmiştir.



Teknikten İnsana:

Müşteri Tanıma ve Etkileşim Becerileri

Eğitimi

Eğitim Şekli	: Yüz yüze
Eğitim Süresi	: 1 Gün – 6 saat
Max Katılımcı Sayısı	: 20 kişi

Eğitim öncesinde uygulamalar için firma ile ön analiz çalışması yapılır ve eğitim örnekleri bu kapsamda şekillendirilir.

Öykü Akyol Taşkol
Quders Danışmanlık & Eğitim Kurucusu

+90 552 338 74 14

oyku.taskol@quders.com

Küçükbakkalköy Mah. Selvili Sok. Canan Plaza No:20 Ataşehir / İstanbul