

Sayın Üyemiz,

ESO ve ABİGEM işbirliğiyle gerçekleştirilen “CRM- Müşteri İlişkileri Yönetimi” konulu eğitim programı **24-25 Şubat 2014** tarihlerinde **10:00-17:00** saatleri arasında **Eskişehir Sanayi Odası Konferans Salonu’nda** gerçekleştirilecektir. İlgili eğitim süresi 2 gün olup eğitim bedeli **KDV Dahil 340,00 TL’dir. (Son Başvuru 19 Şubat 2014)**

Eğitim Tanımı

Ülkemizde pek de doğru anlaşılammış olan MİY(CRM) kavramına açıklık getirerek, organizasyonların bu konuda harcadıkları büyük meblağlardaki paranın geri dönüşümünü kolaylaştırmak, kadrolarda “Müşteri” ve “Müşteri İlişkileri”nin öneminin farkındalığının oluşturulması, geliştirilmesi, pekiştirilmesi, müşteri ile doğru iletişim kurulmasınakatki sağlanması...

Kimler Katılmalı

Organizasyonların başta satış, pazarlama ve müşteri ilişkileri kadroları olmak üzere tüm çalışanlar ve yönetim kadroları.

Eğitimin yapısı

1. **TANIMLAR**
 - 1.1. Müşteri
 - 1.2. Kalifiye Müşteri Kavramı
 - 1.3. İletişim
 - 1.4. Sadakat
 - 1.5. M-İ-Y
 - 1.6. MİY(CRM)
2. **ESKİ KÖYE YENİ ADET Mİ?**
 - 2.1. Pazarlamanın Dünü, Bugünü
 - 2.2. 8P<=4C
 - 2.3. Müşterinin Organizasyondaki Yeri
 - 2.4. Rekabet ve Yeni Maymuncuk
 - 2.5. Müşteri Sadakati, Müşteri Memnuniyeti
 - 2.6. Empati vs Sempati
3. **MİY’İ ANLAMAK**
 - 3.1. Müşteri Ne Bekler, MİY Kompozisyonu
 - 3.2. MİY Nedir, Ne Değildir?
 - 3.3. MİY’in Maliyeti
 - 3.4. MİY Pazarlama Stratejileri
 - 3.5. Hizmet Standartlarına Genel Bir Bakış(Kurum Kültürü ve MİY)...
 - 3.6. Müşteri Davranışlarını Anlamak...
4. **ŞİKÂyetLER**
 - 4.1. Şikâyeti Armağan Yapan Gerçekler...
 - 4.2. Şikâyet Eden Müşteri
 - 4.2.1. Kimdir?
 - 4.2.2. Haklı Mıdır?
 - 4.2.3. Ne İster?
5. **MÜŞTERİ İLETİŞİMİ ve KİŞİSEL KALİTE**
6. **İLETİŞEBİLMEK**
 - 6.1. Sözlü ve sözsüz iletişimin hayatımızdaki yeri...
 - 6.2. Öz Kişisel İletişim Hakkında Kısa Kısa...
 - 6.3. Etkili Sözlü İletişim için temel öneriler...
 - 6.4. Sözsüz İletişim: Beden Dili:
 - 6.4.1.İlk İzlenim...
 - 6.4.2.İlk Temas ve dikkat edilecekler, Yakınlık
 - 6.4.3.Gözler...
 - 6.4.4.Gövde Duruşu
 - 6.4.5.Yüz İfadeleri ve Baş.
 - 6.4.6.Eller, Kollar, Bacaklar, Ayaklar
 - 6.4.7.Oturma Düzeni ve Hiyerarşisi
 - 6.4.8.Kendine ve Karşıdakine dokunma
7. **SIRADAN BİR ALIŞTIRMA ve SON SÖZ**
8. **GENEL TARTIŞMA**

Eğitime ilişkin genel şartlar

- ✓ Eğitim ücreti olarak kişi başi ödenecek miktar **KDV Dahil 340,00 TL' dir.**
- ✓ Eğitim Ücreti **Eskişehir Avrupa Birliği İş Geliştirme Merkezi Eğitim ve Danışmanlık A.Ş. hesabına** "Firma Adı + Eğitim Bedeli" ibaresi belirtilerek yatırılmalıdır. (Türkiye İş Bankası Eskişehir Ticari Şube IBAN No: TR88 0006 4000 0014 4400 0133 38)
- ✓ Eğitim son başvuru tarihi **19 Şubat 2014** 'tür.
- ✓ Eğitim sonunda tüm katılımcılara sertifika verilecektir.
- ✓ Eğitim tarihinden önceki 5 gün içinde yapılan iptallerde eğitim bedeli geri ödenmemektedir ancak başka bir eğitime kayıt yaptırılabilir.
- ✓ ESO ve ABİGEM katılımcı sayısı veya başka zorunlu nedenlerden dolayı eğitimi iptal edebilir, yerini değiştirebilir veya tarihini erteleyebilir. Yapılabilecek her türlü değişiklik katılımcılara yazılı olarak bildirilir.
- ✓ Öğle yemeği ve eğitim materyalleri belirtilen ücrete dahildir.

SON BAŞVURU TARİHİ 19 Şubat 2014

Ayrıntılı Bilgi ve İletişim için:

Tel: 0222 236 11 60 / Faks: 0222 236 19 45 /

E-posta: eskisehir-egitim@abigem.org / avcioglu@abigem.org

EĞİTİM BAŞVURU FORMU	
Eğitim Programı	CRM-MÜŞTERİ İLİŞKİNLERİ YÖNETİMİ EĞİTİMİ
Eğitim Tarihi	24-25 Şubat 2014
Eğitim Saati	10:00-17:00
Eğitim Yeri	ESO Konferans Salonu
KATILIMCI BİLGİLERİ	
Katılımcı 1 (Ad / Soyad / Görevi)	
Katılımcı 2 (Ad / Soyad / Görevi)	
Katılımcı 3 (Ad / Soyad / Görevi)	
FİRMA FATURA BİLGİLERİ	
Firma Ünvanı	
Firma Adresi	
Vergi Dairesi	
Vergi Numarası	
İLETİŞİM BİLGİSİ	
İlgili Kişi	
Telefon	
Faks	
E-posta	
ONAY Ad/Soyad/İmza)	Yukarıda bilgileri verilen firmamız çalışanlarının eğitime kayıtlarının alınmasını ve ödeme yapabilmemiz için tarafımıza fatura düzenlenmesini rica ederim.

Eğitim Duyuru sistemimize kayıt olmak için eskisehir-egitim@abigem.org adresinden bize ulaşabilirsiniz.