



# MÜŞTERİ DENEYİMİNDE TASARIM DÜŞÜNCESİ EĞİTİMİ

2 Gün



**Digital Vizyon**  
Akademi

[www.digitalvizyon.net](http://www.digitalvizyon.net)

## Eğitim Hakkında

Günümüzde, müşteri deneyimi kavramı işletmeler için giderek daha önemli hale gelmektedir. Nitekim müşteriler, ürün ve hizmetlerin kalitesinden ziyade, etkileşim sürecindeki deneyimlerine göre tercihlerini yapmaktadırlar. Bu nedenle, işletmeler müşteri deneyimini iyileştirmeye odaklanmaktadır. Müşteri Deneyiminde Tasarım Düşüncesi Eğitimi amacı ise müşteri deneyiminde tasarım düşüncesinin temellerini öğretmek ve katılımcıların, müşteri odaklı bir yaklaşımla iş süreçlerini nasıl geliştirebileceklerini keşfetmelerine yardımcı olmaktır.

Eğitimin ilk gününde, katılımcılar müşteri deneyimi kavramının ne olduğunu, neden önemli olduğunu ve tasarım düşüncesinin bu alandaki rolünü inceleyeceklerdir. Ayrıca, müşterilerinizin beklentilerini, ihtiyaçlarını ve davranışlarını anlamak için kullanabileceğiniz yöntemleri de öğreneceksiniz. Bu kapsamda, empati kurma, [problem tanımlama](#), fikirler üretme ve prototip oluşturma gibi tasarım düşüncesi aşamalarını uygulama fırsatı bulacaksınız. Eğitimin ilk gününde, gerçek hayat senaryolarını kullanarak, müşteri deneyimindeki sorunları tespit etmek ve çözümler üretmek için tasarım düşüncesi sürecini adım adım uygulayacaksınız. Bu sayede, öğrendiklerinizi pekiştirecek ve pratikte nasıl kullanacağınızı göreceksiniz. Eğitimin ikinci gününde, müşteri deneyiminde tasarım düşüncesinin uygulanması üzerinde daha derinlemesine odaklanacaksınız. Önceki gün öğrendiğiniz yöntemleri kullanarak, müşteri odaklı çözümler tasarlayacak ve bunları hayata geçirmenin yollarını keşfedeceksiniz. Bu aşamada, müşteri deneyimi iyileştirme projelerinin nasıl planlanacağını göreceksiniz. Ekiplerin nasıl yönetileceğini ve çözümlerin nasıl test edileceğini öğreneceksiniz. Ayrıca, elde ettiğiniz sonuçları analiz etme ve sürekli iyileştirme yollarını da inceleyeceksiniz.

Katılımcılar, kendi iş alanlarındaki gerçek müşteri deneyimi sorunlarına odaklanarak, tasarım düşüncesi yöntemlerini uygulama fırsatı bulacaktır. Böylece, öğrendiklerinizi doğrudan iş hayatınızda uygulayabileceksiniz. Müşteri Deneyiminde Tasarım Düşüncesi Eğitimi sayesinde, müşteri deneyiminde tasarım düşüncesinin temel ilkelerini ve uygulanmasını kapsamlı bir şekilde öğrenecek, [müşteri odaklı çözümler](#) geliştirebilecek ve işletmenizin rekabet gücünü artıracaksınız.

Bu eğitim programında ayrıca, müşteri deneyimini iyileştirmek için kullanabileceğiniz somut yöntemler ve araçlar da öğreneceksiniz. Örneğin, müşteri yolculuğu haritalaması, persona oluşturma, A/B testleri ve prototipleme gibi teknikler üzerinde çalışacaksınız. Böylece, öğrendiklerinizi hemen uygulamaya geçirebileceksiniz.

## Neler Öğreneceksiniz

- Müşteri deneyimi kavramı ve önemini
- Müşteri ihtiyaçlarını anlama yöntemleri
- Tasarım düşüncesi yaklaşımının müşteri deneyimine katkıları
- Empati kurma, problem tanımlama, fikir geliştirme ve prototipleme adımları



- Müşteri deneyimi iyileştirme projelerini planlama ve yönetme
- Çözümleri test etme ve sürekli iyileştirme yöntemleri
- Müşteri deneyimini iyileştirmek için kullanılabilir somut araçlar

## Ön Koşullar

- İş süreçleri ve müşteri deneyimiyle ilgili temel bilgilere sahip olmak
- Teknolojiyi problem çözmek için kullanma deneyimi
- Takım çalışması ve yaratıcı problem çözme becerilerine sahip olmak

## Kimler Katılmalı

- Müşteri deneyimi yöneticileri
- Pazarlama ve satış profesyonelleri
- Ürün yöneticileri
- Girişimciler ve işletme sahipleri
- Tasarımcılar ve UX uzmanları

## Outline (2 Günlük Eğitim Programı)

### 1. Gün:

#### **Müşteri Deneyimi Kavramı ve Önemi**

- Müşteri deneyiminin değişen rolü
- Müşteri tercihlerindeki değişim
- İşletmelerin müşteri deneyimine odaklanması

#### **Tasarım Düşüncesinin Müşteri Deneyimine Katkıları**

- Tasarım düşüncesi yaklaşımının temelleri
- Müşteri odaklı problem çözme
- Yaratıcılık ve yenilikçilik

#### **Müşteri İhtiyaçlarını Anlama Yöntemleri**

- Empati kurma ve kullanıcı araştırması
- Müşteri profillerinin oluşturulması
- Müşteri yolculuklarının haritalanması

#### **Tasarım Düşüncesi Adımlarının Uygulanması**

- Problem tanımlama
- Fikir geliştirme teknikleri
- Prototipleme ve test etme



## **2. Gün:**

### **Müşteri Deneyimi İyileştirme Projelerinin Planlanması**

- Proje yönetimi yaklaşımları
- Ekip yönetimi ve işbirliği
- Paydaş yönetimi

### **Çözümlerin Uygulanması ve Test Edilmesi**

- A/B testleri ve diğer test teknikleri
- Pilot uygulamalar ve geri bildirim toplama

### **Sürekli İyileştirme ve Öğrenme**

- Elde edilen sonuçların analizi
- Performans ölçümü ve raporlama
- Yeni ihtiyaçların belirlenmesi

### **Müşteri Deneyimini İyileştirmek İçin Kullanılabilecek Araçlar**

- Müşteri yolculuğu haritalaması
- Persona oluşturma
- Prototipleme ve görselleştirme teknikleri