



**MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİNDE ETİK VE  
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK  
EĞİTİMİ**

**2 Gün**



**Digital Vizyon**  
Akademi

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

## Eğitim Hakkında

Günümüzün iş dünyasında, müşteri ilişkileri yönetiminin yanı sıra etik ve sürdürülebilirlik konuları da giderek önem kazanmaktadır. Etkili ve sorumlu müşteri ilişkileri yönetimi, işletmelerin uzun vadede başarılı olmalarını sağlamaktadır. Müşteri İlişkileri Yönetiminde Etik ve Sürdürülebilirlik Eğitimi amacı, katılımcılara müşteri ilişkileri yönetiminde etik ilkeler ve sürdürülebilirlik uygulamalarını öğretmektir.

Eđitimin ilk gününde, etik davranışların müşteri ilişkilerindeki rolü incelenmektedir. Ayrıca, müşteri verilerinin sorumlu kullanımı, gizlilik ve güvenlik konuları ele alınmaktadır. Etik konuları kapsamında, dürüst ve şeffaf iletişim, adil ve ayrımcı olmayan yaklaşımlar incelenmektedir. Ayrıca söz verilen hizmet standartlarına bağlılık gibi ilkeler üzerinde durulmaktadır. Katılımcılar, müşteri ilişkilerinde etik ikilemlerle nasıl başa çıkacaklarını öğrenmektedir. Ayrıca, işletmelerin müşteri ilişkilerinde sürdürülebilirlik uygulamalarına yönelik yaklaşımları incelenmektedir. Müşteri beklentilerinin değişimi, çevre ve toplum üzerindeki etkiler, kaynakların verimli kullanımı gibi konular kapsamlı biçimde ele alınmaktadır.

Eđitimin ikinci gününde, katılımcılar müşteri ilişkilerinde etik ve sürdürülebilirlik konularını daha derin bir şekilde incelemektedir. Bunun yanı sıra, işletmelerin bu alanlardaki performanslarını ölçme ve yönetme yöntemleri de öğretilmektedir. Etik müşteri ilişkileri yönetimi konusunda, [örnek vaka çalışmaları](#) ve iyi uygulama örnekleri üzerinden tartışmalar yapılmaktadır. Katılımcılar, karmaşık etik ikilemler karşısında doğru kararlar verme konusunda beceri kazanmaktadır. Sürdürülebilirlik uygulamaları ele alınırken, işletmelerin karbon ayak izi azaltma, geri dönüşüm, [yenilenebilir enerji kullanımı](#), yerel tedarikçilerle çalışma gibi konulardaki yaklaşımları incelenmektedir. Ayrıca, sürdürülebilirlik performansının raporlanması ve paydaşlarla paylaşılması konusu da işlenmektedir.

Eđitimin son bölümünde, katılımcılara etik ve sürdürülebilirlik konularında işletme stratejisi geliştirme ve uygulama yöntemleri öğretilmektedir. Böylece, eğitimi tamamlayan profesyoneller, müşteri ilişkilerinde etik ve sürdürülebilir uygulamaları hayata geçirebilecektir.

Müşteri İlişkileri Yönetiminde Etik ve Sürdürülebilirlik Eğitimi, işletmelerin müşteri ilişkileri yönetiminde uzun vadeli başarı elde etmelerine katkı sağlayacaktır. Katılımcılar, etik ilkelere bağlı kalır ve sürdürülebilirlik yaklaşımlarını benimser. Ayrıca güvenilir ve değer yaratan müşteri ilişkileri geliştirirler.

## Neler Öğreneceksiniz

- Etik davranışların müşteri ilişkilerindeki rolü
- Müşteri verilerinin sorumlu kullanımı, gizlilik ve güvenlik
- Dürüst ve şeffaf iletişim, adil yaklaşımlar, hizmet standartlarına bağlılık
- Etik ikilemlerle başa çıkma yöntemleri
- Müşteri beklentilerindeki sürdürülebilirlik değişimleri



- İşletmelerin çevre ve toplum üzerindeki etkilerini yönetme
- Kaynakların verimli kullanımı için uygulamalar
- Etik ve sürdürülebilirlik performansını ölçme ve raporlama
- Etik ve sürdürülebilirlik odaklı işletme stratejisi geliştirme

### Ön Koşullar

- Müşteri ilişkileri yönetimi deneyimi
- Temel iş etiği ve sürdürülebilirlik kavramlarına hakimiyet
- Analitik düşünme ve problem çözme becerileri
- Değişime açık olma ve yenilikçi yaklaşım

### Kimler Katılmalı

- Müşteri deneyimi yöneticileri
- Müşteri hizmetleri profesyonelleri
- Satış ve pazarlama ekipleri
- Kurumsal sosyal sorumluluk uzmanları
- Sürdürülebilirlik ve etik komite üyeleri
- Girişimciler ve KOBİ sahipleri

### Outline (2 Günlük Eğitim Programı)

#### 1. Gün:

#### **Etik Davranışların Müşteri İlişkilerindeki Rolü**

- Güven, saygı ve sorumluluk ilkelerinin önemi
- Etik ikilemlerle başa çıkma yöntemleri

#### **Müşteri Verilerinin Sorumlu Kullanımı**

- Veri gizliliği ve güvenliği uygulamaları
- Kişisel verilerin korunması kanunu gereklilikleri

#### **Etik İletişim ve Adil Yaklaşımlar**

- Dürüst, şeffaf ve empati odaklı iletişim
- Ayrımcılık içermeyen hizmet sunumu

#### **Hizmet Standartlarına Bağlılık ve Hesap Verebilirlik**

- Söz verilen hizmet kalitesi ve sözleşmelere uyum
- Müşteri şikayetlerinin etkin yönetimi



## **2. Gün:**

### **Müşteri Beklentilerindeki Sürdürülebilirlik Değişimleri**

- Çevre dostu ürün ve hizmetlere talep artışı
- Toplumsal sorumluluk beklentilerinin yükselmesi

### **İşletmelerin Çevresel ve Toplumsal Etkilerini Yönetme**

- Karbon ayak izini azaltma çabaları
- Geri dönüşüm, yenilenebilir enerji kullanımı
- Yerel tedarikçilerle çalışma

### **Kaynakların Verimli Kullanımı ve Maliyetlerin Azaltılması**

- Enerji, su, kağıt gibi kaynakların etkin kullanımı
- Operasyonel maliyetleri düşürme yaklaşımları

### **Sürdürülebilirlik Performansının Ölçülmesi ve Raporlanması**

- Çevresel, sosyal ve kurumsal göstergeler
- Paydaşlarla şeffaf iletişim ve raporlama

### **Etik ve Sürdürülebilirlik Odaklı İşletme Stratejisi**

- Kurumsal değerlere ve hedeflere entegrasyon
- Çalışan, tedarikçi ve müşteri katılımının sağlanması