



# MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNDE DİJİTAL PAZARLAMA EĞİTİMİ

2 Gün



**Digital Vizyon**  
Akademi

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

## Eğitim Hakkında

Günümüzün dijital çağında, işletmelerin müşteri ilişkilerini yönetebilmesi için güçlü dijital pazarlama stratejilerine sahip olmaları gerekmektedir. Müşteri İlişkilerinde Dijital Pazarlama Eğitimi, katılımcılara müşteri ilişkileri yönetiminde dijital dönüşüm yollarını öğretmektedir.

Eğitimin ilk gününde, dijital kanalların müşteri ilişkileri yönetimindeki rolü incelenmektedir. Sosyal medya, web siteleri, e-posta pazarlama, mobil uygulamalar gibi dijital araçlar detaylı olarak ele alınmaktadır. Katılımcılar, bu kanalları etkin bir şekilde kullanarak müşteri deneyimini nasıl iyileştirebileceklerini öğrenmektedir. Ayrıca, veri odaklı müşteri ilişkileri yönetimi yaklaşımları da eğitimde yer almaktadır. Müşteri verilerinin toplanması, analizi ve kişiselleştirilmiş pazarlama uygulamalarına dönüştürülmesi konuları incelenmektedir. Böylece, işletmeler müşteri tercihlerini daha iyi anlayarak, daha etkili çözümler sunabilmektedir. Eğitimin ilk gününde, dijital pazarlama kampanyalarının tasarlanması ve yönetilmesi de öğretilmektedir. [Hedef kitle belirleme](#), içerik oluşturma, optimizasyon ve performans ölçümü gibi konular detaylı biçimde ele alınmaktadır. Katılımcılar, müşteri ilişkilerini geliştirmek için dijital pazarlama araçlarını nasıl kullanacaklarını deneyimlemektedir. Eğitimin ikinci gününde, müşteri ilişkilerinde dijital dönüşüm yönetimi konusuna odaklanılmaktadır. Ayrıca katılımcılar, işletmelerinde dijital müşteri ilişkileri yönetimi stratejisi geliştirme ve uygulama yöntemlerini öğrenmektedir.

[Dijital müşteri deneyimi](#) yönetimi kapsamında, kanallar arası bütünleşme, kullanıcı deneyimi tasarımı ve mobil optimizasyon konuları ele alınmaktadır. Böylece, müşterilerin dijital etkileşim süreçlerinin iyileştirilmesi sağlanmaktadır. Ayrıca, yapay zeka ve veri analitiği uygulamalarının müşteri ilişkilerine entegrasyonu incelenmektedir. Chatbotlar, kişiselleştirilmiş öneriler, duygu analizi gibi teknolojik çözümler ve bunların faydaları katılımcılara aktarılmaktadır. Eğitimin son bölümünde, dijital dönüşüm için gerekli organizasyonel yapı, yönetim modelleri ve değişim yönetimi konuları işlenmektedir. Katılımcılar, işletmelerindeki dijital müşteri ilişkileri yönetimi uygulamalarını etkin bir şekilde hayata geçirebilmeleri için ihtiyaç duydukları bilgi ve becerileri edinmektedir.

Müşteri İlişkilerinde Dijital Pazarlama Eğitimi, işletmelerin dijital çağdaki müşteri ilişkileri yönetimi yetkinliklerini geliştirmektedir. Eğitimi başarıyla tamamlayan katılımcılar, müşteri deneyimlerini iyileştirerek rekabet avantajı sağlayabilecektir.

## Neler Öğreneceksiniz

- Dijital kanalların müşteri ilişkileri yönetimindeki rolü
- Sosyal medya, web siteleri, e-posta, mobil uygulamaların etkin kullanımı
- Veri odaklı müşteri ilişkileri yönetimi yaklaşımları
- Dijital pazarlama kampanyalarının tasarlanması ve yönetimi
- Kanallar arası bütünleşme ve kullanıcı deneyimi tasarımı
- Yapay zeka ve veri analitiği uygulamalarının müşteri ilişkilerine entegrasyonu
- Dijital dönüşüm için gerekli organizasyonel yapı ve yönetim modelleri



## Ön Koşullar

- Temel pazarlama ve müşteri ilişkileri yönetimi bilgisi
- Dijital teknolojileri takip etme ve kullanma becerisi
- Veri analizi ve raporlama yetenekleri
- Değişim yönetimi ve proje yönetimi deneyimi

## Kimler Katılmalı

- Pazarlama müdürleri ve yöneticileri
- Müşteri deneyimi ve ilişkileri uzmanları
- Dijital dönüşüm ve inovasyon liderleri
- E-ticaret ve çevrimiçi satış ekipleri
- Girişimciler ve KOBİ sahipleri

## Outline (2 Günlük Eğitim Programı)

### 1. Gün:

#### **Dijital Kanalların Müşteri İlişkilerine Etkisi**

- Sosyal medya, web siteleri, e-posta pazarlama
- Mobil uygulamalar ve internet temelli hizmetler

#### **Veri Odaklı Müşteri İlişkileri Yönetimi**

- Müşteri verilerinin toplanması ve analizi
- Kişiselleştirilmiş pazarlama uygulamaları

#### **Dijital Pazarlama Kampanyalarının Tasarlanması**

- Hedef kitle belirleme ve segmentasyon
- İçerik oluşturma ve optimizasyon teknikleri

#### **Dijital Pazarlama Kampanyalarının Yönetimi**

- Bütçeleme, zamanlama ve kaynak yönetimi
- Kampanya performansının ölçülmesi ve raporlanması

### 2. Gün:

#### **Kanallar Arası Bütünleşik Müşteri Deneyimi**

- Çoklu kanal stratejisi ve veri senkronizasyonu
- Kullanıcı deneyimi tasarımı ve mobil optimizasyon



### **Yapay Zeka ve Veri Analitiđi Uygulamaları**

- Chatbotlar ve sanal asistanlar
- Kişiselleştirilmiş öneriler ve duygu analizi

### **Dijital Dönüşüm Yönetişim Modelleri**

- Organizasyonel yapı ve roller
- Değişim yönetimi ve ekip motivasyonu

### **Dijital Müşteri İlişkileri Yönetimi Stratejisi Geliştirme**

- İhtiyaç analizi ve hedef belirleme
- Strateji, yol haritası ve uygulama planı oluşturma