



# MÜŞTERİ ŞİKAYET YÖNETİMİ EĞİTİMİ

2 Gün



**Digital Vizyon**  
Akademi

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

## Eğitim Hakkında

Müşteri şikayetleri, işletmeler için hem risk hem de fırsat barındırmaktadır. Uygun bir şikayet yönetimi yaklaşımı, müşteri memnuniyetini artırarak, işletmenin itibarını güçlendirmektedir. Müşteri Şikayet Yönetimi Eğitimi amacı, katılımcılara etkin müşteri şikayet yönetimi becerileri kazandırmaktır.

Eğitimin ilk gününde, müşteri şikayetlerinin nedenleri ve türleri incelenmektedir. Müşterilerin şikayet davranışları, beklentileri ve şikayet yönetimine yönelik algıları anlamlandırılmaktadır. Böylece, katılımcılar müşteri şikayetlerini daha kapsamlı değerlendirebilmektedir. Ayrıca, müşteri şikayetleriyle etkili bir şekilde baş edebilmek için gerekli iletişim teknikleri öğretilmektedir. Empati kurma, aktif dinleme, problem çözme yaklaşımları gibi becerilerin geliştirilmesi üzerinde durulmaktadır. Katılımcılar, müşteri şikayetlerini profesyonel ve sonuç odaklı bir şekilde yönetebilmektedir.

Eğitimin ilk gününde, şikayet yönetimi süreçleri de ele alınmaktadır. Şikayetlerin kayıt altına alınması, sınıflandırılması, çözüm önerilerinin geliştirilmesi ve uygulanması konuları incelenmektedir. Böylece, işletmeler daha sistematik ve etkin bir müşteri şikayet yönetimi gerçekleştirebilmektedir. Eğitimin ikinci gününde, müşteri şikayet yönetimine yönelik stratejik yaklaşımlar üzerinde durulmaktadır. Katılımcılar, şikayet yönetiminin işletme hedeflerine nasıl entegre edilebileceğini öğrenmektedir. Bu kapsamda, [şikayet yönetimi](#) performans ölçümü ve raporlama konuları işlenmektedir. [Müşteri memnuniyeti](#), müşteri sadakati, işletme imajı gibi göstergeler üzerindeki etkilerin analizi öğretilmektedir. Böylece, şikayet yönetiminin işletme için yaratacağı değer daha net ortaya çıkarılmaktadır. Ayrıca, müşteri şikayet yönetiminde teknolojinin kullanımı da eğitimin ikinci gününde ele alınmaktadır. Çağrı merkezleri, sosyal medya, web siteleri gibi kanalların etkin kullanımı, veri analitiği uygulamaları ve yapay zeka destekli çözümler incelenmektedir. Böylece, işletmeler şikayet yönetimini daha verimli ve müşteri odaklı bir hale getirebilmektedir. Eğitimin son bölümünde, şikayet yönetimi uygulamalarında sürekli iyileştirme ve çalışan katılımı konuları işlenmektedir. Katılımcılar, müşteri şikayet yönetimini stratejik bir yönetim fonksiyonu haline getirerek, işletmelerinin rekabet avantajı elde etmesine katkı sağlayabilmektedir.

Müşteri Şikayet Yönetimi Eğitimi, müşteri şikayet yönetimine ilişkin kapsamlı bilgi, beceri ve yöntem edinimini sağlamaktadır. Eğitimi başarıyla tamamlayan profesyoneller, müşteri memnuniyetini yükseltecek ve işletme performansını artıracak çözümler üretebilecektir.

## Neler Öğreneceksiniz

- Müşteri şikayetlerinin nedenleri ve türleri
- Müşterilerin şikayet davranışları ve beklentileri
- Etkin iletişim teknikleri: Empati kurma, aktif dinleme, problem çözme
- Müşteri şikayet yönetimi süreçleri: Kayıt, sınıflandırma, çözüm geliştirme
- Şikayet yönetiminin işletme hedeflerine entegrasyonu
- Şikayet yönetimi performans ölçümü ve raporlama



- Teknolojinin şikayet yönetiminde kullanımı: Çağrı merkezleri, sosyal medya, veri analitiği
- Sürekli iyileştirme ve çalışan katılımı yaklaşımları

## Ön Koşullar

- Müşteri hizmetleri veya çağrı merkezi deneyimi
- İletişim ve problem çözme becerilerinin gelişmiş olması
- Veri analizi ve raporlama konularında temel yetkinlik
- Değişim yönetimi ve süreç iyileştirme yaklaşımlarına hakimiyet

## Kimler Katılmalı

- Müşteri hizmetleri yöneticileri
- Çağrı merkezi ve müşteri destek ekipleri
- Müşteri deneyimi ve şikayet yönetimi uzmanları
- Kalite yönetimi ve operasyon profesyonelleri
- Pazarlama ve müşteri ilişkileri yöneticileri
- Girişimciler ve KOBİ sahipleri

## Outline (2 Günlük Eğitim Programı)

### 1. Gün:

#### Müşteri Şikayetlerinin Nedenleri ve Türleri

- Müşteri beklentileri ve şikayet davranışları
- Şikayet türlerinin sınıflandırılması

#### Etkin İletişim Teknikleri

- Empati kurma ve aktif dinleme
- Problem çözme yaklaşımları geliştirme

#### Müşteri Şikayet Yönetimi Süreci

- Şikayetlerin kayıt altına alınması
- Şikayetlerin sınıflandırılması ve analizi
- Çözüm önerilerinin geliştirilmesi ve uygulanması

#### Şikayet Yönetimi Performans Göstergeleri

- Müşteri memnuniyeti, sadakati ve işletme imajına etkiler
- Şikayet yönetimi raporlaması



## **2. Gün:**

### **Şikayet Yönetiminin İşletme Hedeflerine Entegrasyonu**

- Şikayet yönetiminin işletme stratejilerine uyumu
- Şikayet yönetiminden elde edilen çıktıların iş süreçlerine aktarılması

### **Teknolojinin Müşteri Şikayet Yönetiminde Kullanımı**

- Çağrı merkezleri, web siteleri ve sosyal medya uygulamaları
- Veri analitiği ve yapay zeka destekli çözümler

### **Sürekli İyileştirme ve Çalışan Katılımı**

- Şikayet yönetimi süreçlerinin iyileştirilmesi
- Çalışanların şikayet yönetimi uygulamalarına dahil edilmesi

### **Müşteri Şikayet Yönetiminin Stratejik Yönetimi**

- Şikayet yönetiminin performans ölçümü ve raporlaması
- İyileştirme çalışmaları ve karar alma süreçleri