



# MÜŞTERİ TALEPLERİNİN YÖNETİMİ EĞİTİMİ

2 Gün



**Digital Vizyon**  
Akademi

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

## Eğitim Hakkında

Günümüzde müşteri beklentileri giderek artmakta ve çeşitlenmektedir. İşletmelerin bu beklentileri etkin bir şekilde karşılaması, müşteri memnuniyetini ve sadakatini sağlamak için kritik önem taşımaktadır. Müşteri Taleplerinin Yönetimi Eğitimi amacı, katılımcılara müşteri taleplerini yönetmek için gerekli bilgi ve becerileri kazandırmaktır.

Eğitimin ilk gününde, müşteri taleplerinin türleri ve özellikleri incelenmektedir. Müşterilerin ürün, hizmet veya müşteri deneyimi ile ilgili talepleri detaylı olarak ele alınmaktadır. Katılımcılar, müşteri taleplerine yönelik farklı yaklaşımları öğrenmektedir. Ayrıca, müşteri taleplerinin etkin bir şekilde anlaşılması ve yanıtlanması konusu da eğitimde yer almaktadır. Aktif dinleme, empati kurma, problem çözme teknikleri gibi becerilerin geliştirilmesi üzerinde durulmaktadır. Böylece, katılımcılar müşteri taleplerini doğru bir şekilde ele alabilmektedir.

Eğitimin ilk gününde, müşteri taleplerinin önceliklendirilmesi ve sınıflandırılması konuları da işlenmektedir. Müşterilere sunulacak çözümlerin ve hizmetlerin belirlenmesi, kaynak tahsisi ve zaman yönetimi gibi konular incelenmektedir. Katılımcılar, müşteri taleplerini etkin bir şekilde yönetebilmektedir. Eğitimin ikinci gününde, müşteri taleplerinin işletme süreçleriyle bütünleştirilmesi ve teknolojik çözümlerle desteklenmesi konuları üzerinde durulmaktadır. Katılımcılar, müşteri taleplerini yönetirken işletme hedeflerine nasıl uyum sağlayacaklarını öğrenmektedir. Bu kapsamda, müşteri taleplerinin işletme fonksiyonlarına (pazarlama, satış, müşteri hizmetleri, lojistik vb.) nasıl entegre edilebileceği incelenmektedir. Böylece, [müşteri talepleri](#)ne yönelik çözümlerin etkinliği ve verimliliği artırılabilir. Ayrıca, müşteri taleplerinin yönetiminde teknolojik çözümlerin kullanımı da ele alınmaktadır. Çağrı merkezleri, web siteleri, mobil uygulamalar, veri analitiği ve yapay zeka gibi araçların müşteri taleplerine yönelik kullanımı öğretilmektedir. Katılımcılar, bu çözümleri işletmelerine entegre ederek, müşteri deneyimini iyileştirebilmektedir.

Eğitimin son bölümünde, müşteri taleplerinin ölçülmesi ve iyileştirme çalışmaları konuları ele alınmaktadır. [Müşteri memnuniyeti](#), sadakat ve değer yaratma gibi göstergeler incelenmektedir. Katılımcılar, müşteri taleplerine yönelik süreç ve performans iyileştirme yöntemlerini öğrenmektedir.

Müşteri Taleplerinin Yönetimi Eğitimi, işletmelerin müşteri taleplerini etkin bir şekilde yönetebilmeleri için gereken bilgi ve becerileri kapsamaktadır. Eğitimi başarıyla tamamlayan katılımcılar, müşteri deneyimini iyileştirerek, işletmelerinin rekabet gücünü artırabilecektir.

## Neler Öğreneceksiniz

- Müşteri taleplerinin türleri ve özellikleri
- Müşteri taleplerine yönelik farklı yaklaşımlar
- Aktif dinleme, empati kurma ve problem çözme teknikleri
- Müşteri taleplerinin önceliklendirilmesi ve sınıflandırılması
- Müşteri taleplerine yönelik çözümlerin belirlenmesi



- Kaynak tahsisi ve zaman yönetimi
- Müşteri taleplerinin işletme fonksiyonlarına entegrasyonu
- Çağrı merkezleri, web siteleri, mobil uygulamalar, veri analitiği ve yapay zeka çözümlerinin kullanımı
- Müşteri memnuniyeti, sadakat ve değer yaratma ölçümleri
- Müşteri taleplerine yönelik süreç ve performans iyileştirme yöntemleri

## Ön Koşullar

- Müşteri hizmetleri veya satış deneyimi
- İletişim ve problem çözme becerileri
- Veri analizi ve raporlama yetkinlikleri
- İş süreçleri ve organizasyon yapıları konusunda bilgi

## Kimler Katılmalı

- Müşteri hizmetleri yöneticileri ve temsilcileri
- Satış ve müşteri ilişkileri ekipleri
- Çağrı merkezi ve teknik destek çalışanları
- Operasyon ve süreç yönetimi uzmanları
- Müşteri deneyimi ve CRM yöneticileri
- Girişimciler ve KOBİ sahipleri

## Outline (2 Günlük Eğitim Programı)

### 1. Gün:

#### **Müşteri Taleplerinin Türleri ve Özellikleri**

- Ürün, hizmet ve müşteri deneyimi ile ilgili talepler
- Farklı talep türlerine yönelik yaklaşımlar

#### **Etkin Müşteri Talebi Yönetimi**

- Aktif dinleme ve empati kurma teknikleri
- Problem çözme yaklaşımları

#### **Müşteri Taleplerinin Önceliklendirilmesi ve Sınıflandırılması**

- Taleplerin değerlendirilmesi ve çözüm belirleme
- Kaynak tahsisi ve zaman yönetimi

#### **Müşteri Taleplerini Karşulamaya Yönelik Çözümler**

- Müşteri taleplerine uygun hizmet ve çözümler



- Taleplerin etkin bir şekilde ele alınması

## **2. Gün:**

### **Müşteri Taleplerinin İşletme Fonksiyonlarına Entegrasyonu**

- Pazarlama, satış, müşteri hizmetleri, lojistik gibi alanlara entegrasyon
- Çözümlerin etkinliği ve verimliliğin artırılması

### **Teknolojik Çözümler ile Müşteri Taleplerinin Yönetimi**

- Çağrı merkezleri, web siteleri, mobil uygulamalar
- Veri analitiği ve yapay zeka destekli uygulamalar

### **Müşteri Taleplerine Yönelik Performans Ölçümü**

- Müşteri memnuniyeti, sadakat ve değer yaratma göstergeleri
- Süreç ve performans iyileştirme

### **Müşteri Taleplerine Odaklı İşletme Kültürünün Oluşturulması**

- Çalışan yetkinliklerinin geliştirilmesi
- Müşteri odaklı davranışların teşvik edilmesi