



**MÜŞTERİ YÖNETİMİNDE YENİ TRENDLER VE
TEKNOLOJİLER
EĞİTİMİ**

2 Gün



Digital Vizyon
Akademi

www.digitalvizyon.net

Eğitim Hakkında

Günümüz iş dünyasında, müşteri yönetiminde yeni trendler ve teknolojiler önem kazanmaktadır. İşletmeler, müşteri deneyimini iyileştirmek ve rekabet avantajı elde etmek için bu yeni yaklaşımları benimsemektedir. Müşteri Yönetiminde Yeni Trendler ve Teknolojiler Eğitimi amacı, katılımcılara müşteri yönetimindeki güncel eğilimleri ve teknolojik gelişmeleri öğretmektir.

Eđitimin ilk gününde, deneyim ekonomisi ve müşteri odaklı işletmecilik konuları incelenmektedir. Müşteri beklentilerindeki değişimler, kişiselleştirilmiş ürün ve hizmetlerin önemi, duygu temelli pazarlama gibi konular ele alınmaktadır. Katılımcılar, müşteri deneyimini geliştirmenin kritik olduğunu kavramaktadır. Ayrıca, müşteri yönetiminde yeni yaklaşımlar da eğitimde yer almaktadır. Müşteri başarısı, müşteri ömür boyu değeri (CLV) yönetimi, müşteri merkezli organizasyon yapıları konuları öğretilmektedir. Böylece, katılımcılar işletmelerindeki müşteri yönetimi stratejilerini güçlendirebilecektir.

Eđitimin ilk gününde, müşteri yönetimi alanındaki teknolojik yenilikler de incelenmektedir. Yapay zeka, [büyük veri analitiği](#), nesnelerin interneti, robotik süreç otomasyonu gibi teknolojilerin müşteri deneyimini nasıl iyileştirdiği aktarılmaktadır. Katılımcılar, bu teknolojilerin işletmelerinde nasıl kullanılacağını öğrenmektedir. Eđitimin ikinci gününde, müşteri yönetiminde dijital dönüşüm ve omnichannel yaklaşımları üzerinde durulmaktadır. Katılımcılar, müşteri deneyiminin tüm kanallar aracılığıyla bütünleştirilmesi konusunda bilgi sahibi olmaktadır. Bu kapsamda, müşteri yolculuğu yönetimi, müşteri verilerinin entegrasyonu, mobil deneyimler ve çoklu kanal stratejileri incelenmektedir. Böylece, işletmeler müşterilerle kesintisiz ve uyumlu bir etkileşim sağlayabilmektedir. Ayrıca, [müşteri yönetimi](#) alanında yeni iş modelleri ve yöntemler de eğitimde ele alınmaktadır. Ağ ekonomisi, paylaşım ekonomisi, abonelik modelleri, deneyim yönetimi gibi güncel yaklaşımlar öğretilmektedir. Katılımcılar, işletmelerinde yenilikçi müşteri stratejileri geliştirebilecektir.

Eđitimin son bölümünde, müşteri yönetiminde insan odaklı yaklaşımların önemi incelenmektedir. Çalışan deneyimi, kurumsal kültür, değer temelli liderlik gibi konular işlenmektedir. Böylece, katılımcılar müşteri odaklı bir organizasyon kültürü oluşturabilecektir.

Müşteri Yönetiminde Yeni Trendler ve Teknolojiler Eğitimi, müşteri yönetimindeki en güncel trendleri ve teknolojik gelişmeleri kapsamaktadır. Eğitimi başarıyla tamamlayan katılımcılar, işletmelerinin müşteri deneyimini iyileştirerek, rekabet üstünlüğu sağlayabilecektir.

Neler Öğreneceksiniz

- Deneyim ekonomisi ve müşteri odaklı işletmecilik
- Müşteri beklentilerindeki değişimler ve kişiselleştirilmiş ürün/hizmetler
- Duygu temelli pazarlama yaklaşımları
- Müşteri başarısı, müşteri ömür boyu değeri (CLV) yönetimi
- Müşteri merkezli organizasyon yapıları



- Yapay zeka, büyük veri analitiği, nesnelerin interneti, robotik süreç otomasyonu gibi teknolojilerin müşteri deneyimine etkileri
- Müşteri yolculuğu yönetimi, çoklu kanal stratejileri
- Ağ ekonomisi, paylaşım ekonomisi, abonelik modelleri, deneyim yönetimi gibi yeni iş modelleri
- Çalışan deneyimi, kurumsal kültür, değer temelli liderlik yaklaşımları

Ön Koşullar

- Müşteri ilişkileri yönetimi deneyimi
- Pazarlama, satış ve müşteri hizmetleri konularındaki temel bilgiler
- Teknolojik yenilikleri takip etme ve değişime uyum sağlama becerisi
- Stratejik düşünme ve yenilikçi yaklaşımlar geliştirme yeteneği

Kimler Katılmalı

- Müşteri deneyimi ve CRM yöneticileri
- Pazarlama, satış ve müşteri hizmetleri ekipleri
- Dijital dönüşüm ve inovasyon liderler
- Ürün ve hizmet yöneticileri
- Strateji, operasyon ve teknoloji ekipleri
- Girişimciler ve KOBİ sahipleri

Outline (2 Günlük Eğitim Programı)

1. Gün:

Deneyim Ekonomisi ve Müşteri Odaklı Yaklaşımlar

- Müşteri beklentilerindeki değişimler
- Kişiselleştirilmiş ürün ve hizmetler
- Duygu temelli pazarlama

Yeni Müşteri Yönetimi Yaklaşımları

- Müşteri başarısı ve müşteri ömür boyu değeri (CLV) yönetimi
- Müşteri merkezli organizasyon yapıları

Teknolojinin Müşteri Deneyimine Etkisi

- Yapay zeka, büyük veri analitiği, nesnelerin interneti
- Robotik süreç otomasyonu



Teknolojik Çözümlerin Uygulanması

- İşletmelerde teknolojik yeniliklerin kullanımı
- Müşteri deneyiminin iyileştirilmesi

2. Gün:

Omnichannel Müşteri Yönetimi

- Müşteri yolculuğu yönetimi
- Çoklu kanal stratejileri

Yeni İş Modelleri ve Trendler

- Ağ ekonomisi ve paylaşım ekonomisi
- Abonelik modelleri ve deneyim yönetimi

Müşteri Odaklı Organizasyon Kültürü

- Çalışan deneyiminin önemi
- Değer temelli liderlik yaklaşımları

Uygulama Senaryoları ve Değerlendirme

- Gerçek vaka çalışmaları üzerinde pratik
- Öğrenilen bilgi ve becerilerin pekiştirilmesi