



**SEKTÖRE ÖZEL SATIŞ SONRASI HİZMETLER
ÇÖZÜMLERİ
EĞİTİMİ
2 Gün**



Digital Vizyon
Akademi

www.digitalvizyon.net

Eğitim Hakkında

Günümüz rekabetçi iş ortamında, ürün ve hizmetlerin satış sonrası desteği, müşteri memnuniyeti ve sadakati açısından kritik önem taşımaktadır. Sektöre Özel Satış Sonrası Hizmetler Çözümleri Eğitimi, katılımcılara sektöre özel satış sonrası hizmetler geliştirme konusunda bilgi ve beceri kazandırmayı amaçlamaktadır.

Eđitimin ilk gününde, satış sonrası hizmetler kavramı ve önemi ele alınmaktadır. Eđitmen, satış sonrası hizmetlerin tanımını, kapsamını ve kurumsal performans üzerindeki etkisini açıklamaktadır. Katılımcılar, kendi sektörlerindeki satış sonrası hizmet ihtiyaçlarını değerlendirmektedir. Daha sonra, satış sonrası hizmetler strateji geliştirme süreci incelenmektedir. Eđitmen, müşteri segmentasyonu, hizmet paketi oluşturma ve hizmet kalitesi yönetimi konularını anlatmaktadır. Katılımcılar, örnek satış sonrası hizmet stratejileri oluşturmaktadır. Öğle arasından sonra, sektöre özgü satış sonrası hizmet modelleri ele alınmaktadır. Eđitmen, bakım ve onarım hizmetleri, satış sonrası eğitim, yedek parça yönetimi ve garanti uygulamaları konularında bilgi vermektedir. Katılımcılar, kendi sektörlerine uygun hizmet modelleri tasarlamaktadır. Ayrıca, satış sonrası hizmetlerde teknoloji kullanımı konusu işlenmektedir. Eđitmen, [IoT](#), mobil uygulamalar ve veri analizi gibi teknolojilerin satış sonrası hizmetler üzerindeki etkisini açıklamaktadır.

Eđitimin ilk günü, satış sonrası hizmetler yönetiminin temel unsurlarını kapsayan bir temel atılmaktadır. Ayrıca katılımcılar, ertesi güne daha hazırlıklı gelmektedir. İkinci gün, satış sonrası hizmetlerin operasyonel yönetimi ve müşteri deneyimi konuları üzerinde odaklanılmaktadır. Eđitmen, hizmet operasyonları, [müşteri ilişkileri](#) ve hizmet geliştirme yaklaşımlarını ele almaktadır. Öncelikle, satış sonrası hizmet operasyonları incelenmektedir. Eđitmen, hizmet süreçleri, lojistik yönetimi ve kaynak planlaması konularında bilgi vermektedir. Katılımcılar, operasyonel etkinliği artıracak çözümler geliştirmektedir. Daha sonra, müşteri ilişkileri yönetimi konusu işlenmektedir. Eđitmen, müşteri deneyimi, geri bildirim mekanizmaları ve müşteri şikayetleri yönetimi konularını açıklamaktadır. Katılımcılar, müşteri odaklı hizmet stratejileri oluşturmaktadır. Eđitimin son bölümünde, satış sonrası hizmetler için performans ölçümü ve raporlama konusu işlenmektedir. Eđitmen, performans göstergeleri, veri analizi ve raporlama teknikleri hakkında bilgi vermektedir.

Eđitimin sonunda, katılımcılar sektöre özel satış sonrası hizmetler konusunda kapsamlı bir anlayış kazanmaktadır. Böylece öğrendikleri yöntem ve teknikler, müşteri deneyimini iyileştirmelerine ve rekabet avantajı elde etmelerine yardımcı olacaktır.

Neler Öğreneceksiniz

- Satış sonrası hizmetler kavramı ve önemi
 - Satış sonrası hizmetlerin tanımı, kapsamı ve kurumsal performans üzerindeki etkisi
 - Kendi sektörlerindeki satış sonrası hizmet ihtiyaçlarının değerlendirilmesi
- Satış sonrası hizmetler strateji geliştirme
 - Müşteri segmentasyonu



- Hizmet paketi oluşturma
- Hizmet kalitesi yönetimi
- Örnek satış sonrası hizmet stratejilerinin oluşturulması
- Sektöre özgü satış sonrası hizmet modelleri
 - Bakım ve onarım hizmetleri, satış sonrası eğitim, yedek parça yönetimi ve garanti uygulamaları
 - Kendi sektörlerine uygun hizmet modellerinin tasarlanması
- Satış sonrası hizmetlerde teknoloji kullanımı
 - IoT, mobil uygulamalar ve veri analizinin satış sonrası hizmetler üzerindeki etkisi
 - Teknoloji entegrasyon planlarının oluşturulması
- Satış sonrası hizmet operasyonları
 - Hizmet süreçleri, lojistik yönetimi ve kaynak planlaması
 - Operasyonel etkinliği artıracak çözümlerin geliştirilmesi
- Müşteri ilişkileri yönetimi
 - Müşteri deneyimi, geri bildirim mekanizmaları ve müşteri şikayetleri yönetimi
 - Müşteri odaklı hizmet stratejilerinin oluşturulması
- Satış sonrası hizmet geliştirme
 - Hizmet inovasyonu, devamlı iyileştirme ve servis kârlılığı
 - Sektöre özgü hizmet geliştirme planlarının hazırlanması
- Performans ölçümü ve raporlama
 - Performans göstergeleri, veri analizi ve raporlama teknikleri
 - Sektöre uygun performans yönetimi sisteminin tasarlanması

Ön Koşullar

- Katılımcıların herhangi bir özel ön koşulu bulunmamaktadır.
- Eğitime tüm satış, servis ve müşteri hizmetleri yöneticileri katılabilir.

Kimler Katılmalı

- Satış sonrası hizmetlerini geliştirmek isteyen yöneticiler
- Müşteri deneyimini iyileştirmek isteyen satış ve servis ekibi üyeleri
- Sektöre özgü hizmet modelleri tasarlamak isteyen çalışanlar
- Operasyonel verimliliği artırmayı hedefleyen servis profesyonelleri

Outline (2 Günlük Eğitim Programı)

1. Gün:

Satış Sonrası Hizmetler Kavramı ve Önemi

- Satış Sonrası Hizmetlerin Tanımı, Kapsamı ve Kurumsal Performans Üzerindeki Etkisi



- Kendi Sektörlerindeki Satış Sonrası Hizmet İhtiyaçlarının Değerlendirilmesi

Satış Sonrası Hizmetler Strateji Geliştirme

- Müşteri Segmentasyonu
- Hizmet Paketi Oluşturma
- Hizmet Kalitesi Yönetimi
- Örnek Satış Sonrası Hizmet Stratejilerinin Oluşturulması

Sektöre Özgü Satış Sonrası Hizmet Modelleri

- Bakım ve Onarım Hizmetleri, Satış Sonrası Eğitim, Yedek Parça Yönetimi ve Garanti Uygulamaları
- Kendi Sektörlerine Uygun Hizmet Modellerinin Tasarlanması

Satış Sonrası Hizmetlerde Teknoloji Kullanımı

- IoT, Mobil Uygulamalar ve Veri Analizinin Satış Sonrası Hizmetler Üzerindeki Etkisi
- Teknoloji Entegrasyon Planlarının Oluşturulması

2. Gün:

Satış Sonrası Hizmet Operasyonları

- Hizmet Süreçleri, Lojistik Yönetimi ve Kaynak Planlaması
- Operasyonel Etkinliği Artıracak Çözümlerin Geliştirilmesi

Müşteri İlişkileri Yönetimi

- Müşteri Deneyimi, Geri Bildirim Mekanizmaları ve Müşteri Şikayetleri Yönetimi
- Müşteri Odaklı Hizmet Stratejilerinin Oluşturulması

Satış Sonrası Hizmet Geliştirme

- Hizmet İnovasyonu, Devamlı İyileştirme ve Servis Kârlılığı
- Sektöre Özgü Hizmet Geliştirme Planlarının Hazırlanması

Performans Ölçümü ve Raporlama

- Performans Göstergeleri, Veri Analizi ve Raporlama Teknikleri
- Sektöre Uygun Performans Yönetimi Sisteminin Tasarlanması