



TEMEL SATIŞ SONRASI HİZMETLER EĞİTİMİ

2 Gün



Digital Vizyon
Akademi

www.digitalvizyon.net

Eğitim Hakkında

Temel Satış Sonrası Hizmetler Eğitimi, satış sonrası hizmetler alanındaki temel kavram ve uygulamaları kapsamaktadır. Eđitimin ilk gününde, satış sonrası hizmetlerin önemi, kapsamı ve müşteri ilişkilerine etkisi üzerinde durulmaktadır. Katılımcılar, etkin satış sonrası hizmet stratejilerinin işletmeler için neden hayati önem taşıdığını anlamaktadır.

İlk olarak, satış sonrası hizmetlerin tanımı, tarihsel gelişimi ve günümüzdeki yeri incelenmektedir. Müşteri memnuniyetini artırmak, müşteri sadakatini güçlendirmek ve işletme kârlılığını yükseltmek gibi satış sonrası hizmetlerin faydaları detaylı olarak ele alınmaktadır. Ardından, satış sonrası hizmetlerin kapsamı ve hizmet türleri irdelenmektedir. Garanti, onarım, bakım, yedek parça, bilgi desteği gibi temel hizmetler ele alınmaktadır. Ayrıca, müşteri hizmetleri, iade/değişim işlemleri ve müşteri şikâyetleri yönetimi gibi konular da incelenmektedir. Satış sonrası hizmetlerde müşteri ilişkileri yönetimi, eğitimin bir diğer odak noktasıdır. Müşteri geri bildirimleri alma, müşteri veri tabanı oluşturma, müşteri hizmetleri prosedürleri geliştirme konuları ele alınmaktadır. Katılımcılar, müşteri ilişkilerini güçlendirmek için uygulanabilir yöntemler edinmektedir.

Eđitimin ilk günü, satış sonrası hizmetlerin organizasyon yapısı ve çalışan yetkinlikleri ile son bulmaktadır. [Satış sonrası hizmetler](#) bölümünün işleyişi, rol ve sorumlulukları incelenmektedir. Ayrıca, satış sonrası hizmet personelinin sahip olması gereken bilgi, beceri ve tutumlar üzerinde durulmaktadır. Katılımcılar, etkili bir satış sonrası hizmet ekibi oluşturmak için gerekli unsurları kavramaktadır. İkinci gün eğitiminde ise, satış sonrası hizmetlerin planlanması, yönetimi ve ölçümü konularına odaklanılmaktadır. [Stratejik planlama](#), süreç yönetimi ve performans ölçümü başlıkları altında detaylı bilgi verilmektedir. Satış sonrası hizmetlerin stratejik planlanması ilk olarak ele alınmaktadır. Hizmet portföyünün tasarımı, kanal seçimi, fiyatlama stratejileri ve kaynak tahsisi gibi konular incelenmektedir. Ardından, satış sonrası hizmet süreçlerinin yönetimi konusu irdelenmektedir. Servis ağı ve lojistik yönetimi, müşteri hizmetleri prosedürleri, onarım ve garanti işlemleri ele alınmaktadır. Çalışan motivasyonu ve eğitimi gibi süreç iyileştirme konuları da değerlendirilmektedir.

Temel Satış Sonrası Hizmetler Eđitimisönünde, katılımcıların satış sonrası hizmetlerin önemini, kapsamını ve yönetim süreçlerini kavradıkları değerlendirilmektedir. Ayrıca, edindikleri bilgi ve becerileri kendi işletme veya kariyer hedeflerine uyarlama fırsatı bulmaktadırlar.

Neler Öğreneceksiniz

- Satış sonrası hizmetlerin tanımı, kapsamı ve işletme başarısındaki rolü
- Garanti, onarım, bakım, yedek parça, bilgi desteği gibi temel satış sonrası hizmet türleri
- Müşteri ilişkileri yönetimi uygulamaları: müşteri geri bildirimleri, veri tabanı, hizmet prosedürleri
- Satış sonrası hizmetler organizasyon yapısı ve çalışan yetkinlikleri
- Satış sonrası hizmetlerin stratejik planlanması: hizmet portföyü, kanal seçimi, fiyatlama, kaynak yönetimi



- Satış sonrası hizmet süreçlerinin etkin yönetimi: servis ağı, lojistik, müşteri hizmetleri, onarım ve garanti
- Satış sonrası hizmetlerin performans ölçümü ve iyileştirme faaliyetleri

Ön Koşullar

- Temel düzeyde pazarlama ve müşteri ilişkileri bilgisine sahip olmak
- Müşteri odaklı ve hizmet anlayışına sahip olmak
- Sayısal verileri analiz etme becerisi

Kimler Katılmalı

- Satış, müşteri hizmetleri ve teknik destek alanlarında çalışan profesyoneller
- Satış sonrası hizmetler bölümü yöneticileri
- Ürün ve hizmet geliştirme süreçlerinde yer alan çalışanlar
- Müşteri deneyimini iyileştirmek isteyen tüm işletmeler
- Satış sonrası hizmetler konusunda kariyer yapmak isteyen adaylar

Outline (1 Günlük Eğitim Programı)

1. Gün:

Satış Sonrası Hizmetlerin Önemi

- Satış sonrası hizmetlerin tanımı ve tarihçesi
- Müşteri memnuniyeti, sadakati ve kârlılık üzerindeki etkileri

Satış Sonrası Hizmet Türleri

- Garanti, onarım, bakım ve yedek parça hizmetleri
- Müşteri hizmetleri, iade/değişim işlemleri ve şikâyet yönetimi

Müşteri İlişkileri Yönetimi

- Müşteri geri bildirimlerinin alınması
- Müşteri veri tabanı oluşturma
- Müşteri hizmetleri prosedürlerinin geliştirilmesi

Satış Sonrası Hizmetler Organizasyonu

- Satış sonrası hizmetler bölümünün yapısı ve işleyişi
- Satış sonrası hizmet personelinin yetkinlikleri



2. Gün:

Satış Sonrası Hizmetlerin Stratejik Planlanması

- Hizmet portföyünün tasarımı
- Dağıtım kanallarının seçimi
- Fiyatlama stratejileri
- Kaynak yönetimi

Satış Sonrası Hizmet Süreçlerinin Yönetimi

- Servis ağı ve lojistik yönetimi
- Müşteri hizmetleri prosedürleri
- Onarım ve garanti işlemleri
- Çalışan motivasyonu ve eğitimi

Satış Sonrası Hizmetlerin Performans Ölçümü

- Müşteri memnuniyeti, arıza oranları, servis hızı, karlılık gibi KPI'lar
- Geri bildirim toplama, raporlama ve iyileştirme faaliyetleri