



**MÜŞTERİ DENEYİMİ  
EĞİTİMİ  
2 GÜN**



**Digital Vizyon**  
Akademi

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



## Eğitim Hakkında

Müşteri deneyimi (Customer Experience – CX), markaların rekabetçi bir piyasada ayırt edici bir konuma sahip olmaları için giderek daha fazla önem kazanan bir alan haline gelmiştir. Bu iki günlük eğitim programı, katılımcılara müşteri deneyiminin önemini, nasıl şekillendirileceğini ve yönetileceğini derinlemesine öğretmeyi amaçlamaktadır. Eğitim, müşteri deneyiminin temellerinden başlayarak, müşteri yolculuğu analizleri, deneyim tasarımı, müşteri geri bildirimlerinin toplanması ve değerlendirilmesi gibi çeşitli konuları kapsayacak şekilde yapılandırılmıştır. Katılımcılar, müşteri ihtiyaçlarını daha iyi anlamak, etkili müşteri deneyimi stratejileri geliştirmek ve bu stratejileri iş sonuçlarına dönüştürmek için gerekli bilgi ve araçlarla donatılacaklar. Program, interaktif atölye çalışmaları, gerçek hayat vaka analizleri ve grup tartışmalarını içerecek şekilde tasarlanmıştır, böylece katılımcılar teorik bilgileri pratik uygulamalarla pekiştirebilecekler.



## Neler Öğreneceksiniz

- **Müşteri Deneyiminin Temelleri:** Müşteri deneyimi yönetiminin temel kavramları ve işletmelere sağladığı faydalar.
- **Müşteri Yolculuğu Haritalama:** Müşteri yolculuğunu analiz etme ve bu bilgileri deneyim tasarımında kullanma.
- **Duygusal Bağ Kurma:** Müşterilerle duygusal bağ kurma teknikleri ve stratejileri.
- **Müşteri Geri Bildirimi Toplama ve Analizi:** Etkili geri bildirim toplama yöntemleri ve bu bilgilerin iş stratejilerine entegrasyonu.
- **Dijital Dönüşüm ve Müşteri Deneyimi:** Dijital araçların ve platformların müşteri deneyimi üzerindeki etkileri.
- **Performans Değerlendirme ve Sürekli İyileştirme:** Müşteri deneyimi performansını ölçme ve iyileştirme yöntemleri.

## Kimler Katılmalı

- Müşteri Hizmetleri Yöneticileri ve Çalışanları
- Pazarlama ve Satış Departmanı Yöneticileri ve Uzmanları
- Müşteri Deneyimi ve Müşteri Yolculuğu Yöneticileri
- Ürün ve Marka Yöneticileri
- İş Geliştirme Yöneticileri

## Eğitim İçeriği

### 1. Gün:

- **Müşteri Deneyiminin Önemi ve Temel Kavramlar**
  - Müşteri deneyimi yönetiminin tanımı ve önemi.
  - Müşteri memnuniyeti ile müşteri deneyimi arasındaki farklar.
- **Müşteri Yolculuğu Haritalama**
  - Müşteri yolculuğunu analiz etme ve haritalama teknikleri.
  - Müşteri ihtiyaçlarının ve dokunma noktalarının belirlenmesi.

### 2. Gün:

- **Geri Bildirim Toplama ve Analizi**
  - Etkili geri bildirim toplama yöntemleri.
  - Geri bildirimlerin analizi ve stratejilere entegrasyonu.
- **Dijital Dönüşüm ve Müşteri Deneyimi**
  - Dijital araçların müşteri deneyimi üzerindeki etkisi.
  - Dijital dönüşüm projelerinde müşteri deneyimini optimize etme.
- **Deneyim İyileştirme ve Ölçümleme**
  - Müşteri deneyiminde sürekli iyileştirme teknikleri.
  - Performans değerlendirme yöntemleri ve KPI'lar.



Bu program, katılımcıların müşteri deneyimini etkin bir şekilde yönetme ve iyileştirme konusunda yetkinlik kazanmalarını sağlayacak, böylece işletmelerin müşteri memnuniyetini ve sadakatini artırmalarına yardımcı olacaktır. Katılımcılar, müşteri odaklı stratejiler geliştirerek işlerini yeni başarılarla taçlandıracaklar.