



**MÜŞTERİ YÖNETİMİNDE YENİ TRENDLER VE
TEKNOLOJİLER
EĞİTİMİ
2 GÜN**



Digital Vizyon
Akademi

www.digitalvizyon.net



Eğitim Hakkında

Günümüzde etik ve sürdürülebilirlik, iş dünyasının öncelikli konuları arasında yer almaktadır ve bu unsurlar, özellikle müşteri ilişkileri yönetimi alanında büyük bir öneme sahiptir. Bu iki günlük eğitim programı, işletmelerin müşteri ilişkileri stratejilerini etik ilkeler ve sürdürülebilir uygulamalar içerir. Bunun yanı sıra, bu çerçevede nasıl şekillendirebileceklerini katılımcılara aktarmayı amaçlamaktadır. Program, etik kuralların belirlenmesi, bu kuralların müşteri ilişkilerine entegrasyonunu ele alır. Aynı zamanda, sürdürülebilir müşteri ilişkileri yönetimi ve bu yaklaşımların marka değerine olan katkılarını kapsamaktadır. Katılımcılar, etik ve müşteri ilişkileri yönetiminin temel prensiplerini öğrenir. Bu prensipleri iş pratiklerine uygulama yollarını keşfederler. Eğitim, vaka çalışmaları, grup tartışmaları ve interaktif atölye çalışmaları ile zenginleştirilecek, böylece katılımcılar teorik bilgileri pratikle pekiştirme fırsatı bulacaklar.



Neler Öğreneceksiniz

- **Etik İlkelerin Tanımı ve Önemi:** İş etiği kavramı ve müşteri ilişkileri yönetimindeki yeri.
- **Sürdürülebilir Müşteri İlişkileri Yönetimi:** Sürdürülebilir uygulamaların müşteri ilişkilerine entegrasyonu.
- **Etik Karar Alma Süreçleri:** Etik durumlarla karşılaşıldığında karar alma süreçleri.
- **Müşteri Verilerinin Etik Yönetimi:** Müşteri verilerinin toplanması, kullanılması ve korunması ile ilgili etik yaklaşımlar.
- **Sürdürülebilirlik ve Şirket Politikaları:** Sürdürülebilirlik hedeflerinin şirket politika ve stratejilerine nasıl entegre edileceği.
- **Etik ve Sürdürülebilirlik İlkelerinin İş Sonuçlarına Etkisi:** Etik ve sürdürülebilir uygulamaların müşteri memnuniyeti, marka sadakati ve işletme performansına olan etkileri.

Kimler Katılmalı

- Müşteri Hizmetleri Yöneticileri ve Temsilcileri
- Pazarlama ve Satış Departmanlarından Sorumlu Yöneticiler
- Kurumsal Sorumluluk Yöneticileri
- İnsan Kaynakları Yöneticileri
- İş Geliştirme Yöneticileri ve Uzmanları

Eğitim İçeriği

1. Gün:

- **İş Etiği ve Müşteri İlişkileri**
 - İş etiğinin tanımı ve müşteri ilişkileri yönetimindeki önemi.
 - Etik ilkelerin müşteri ilişkilerine uygulanması.
- **Etik Karar Alma**
 - Etik durumlar ve karar alma süreçleri.
 - Etik dille müşteri iletişimi.

2. Gün:

- **Sürdürülebilir Müşteri İlişkileri Yönetimi**
 - Sürdürülebilirlik kavramı ve müşteri ilişkileri yönetimine etkileri.
 - Sürdürülebilir uygulamaların müşteri sadakati üzerindeki etkisi.
- **Veri Yönetimi ve Gizlilik**
 - Müşteri verilerinin etik yönetimi.
 - Veri gizliliği ve koruma yasaları.

Bu eğitim, katılımcılara müşteri ilişkileri yönetiminde etik ve sürdürülebilir uygulamaların nasıl entegre edileceğini öğretmek, bu alanlarda bilinç ve yetkinliklerini artırmayı hedeflemektedir. Katılımcılar, bu eğitim sayesinde, iş süreçlerinde etik ve sürdürülebilirlik ilkelerini başarıyla uygulama konusunda bilgi ve becerilere sahip olacaklar.