



**MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ÖLÇÜMÜ VE ANALİZ
EĞİTİMİ
2 GÜN**



Digital Vizyon
Akademi

www.digitalvizyon.net



Eğitim Hakkında

Müşteri memnuniyeti, işletmelerin başarısının temel taşlarından biridir. Bununla birlikte sürdürülebilir büyüme, marka sadakati ve rekabet avantajı için kritik öneme sahiptir. Günümüzde, işletmelerin müşteri beklentilerini anlamaları ve bu beklentileri karşılamaları veya aşmaları gerekmektedir. “Müşteri Memnuniyeti Ölçümü ve Analiz Eğitimi”, katılımcılara müşteri memnuniyetini etkili bir şekilde nasıl ölçeceklerini, analiz edeceklerini ve bu bilgileri müşteri deneyimini iyileştirmek için nasıl kullanacaklarını öğreten iki günlük yoğun bir programdır. Eğitim, müşteri memnuniyeti ölçüm yöntemlerinden, veri toplama tekniklerine, analiz süreçlerinden, sonuçların iş stratejilerine entegrasyonuna kadar geniş bir yelpazeyi kapsar.

Katılımcılar, müşteri memnuniyeti ölçümlerinin işletmeler için stratejik önemini keşfedecek ve müşteri geri bildirimlerini toplamanın, analiz etmenin ve eyleme dönüştürmenin en iyi yollarını öğrenecekler. Eğitim, teorik bilgileri gerçek dünya uygulamaları ve case study’ler ile pekiştirerek, katılımcıların öğrendikleri becerileri iş yerlerine başarıyla uygulayabilmelerini sağlayacak.



Neler Öğreneceksiniz

- Müşteri memnuniyeti ölçümünün temelleri ve önemi
- Farklı müşteri memnuniyeti ölçüm yöntemleri ve araçları
- Anket tasarımı ve etkili soru formülasyonu teknikleri
- Müşteri geri bildirimlerinin toplanması ve analiz edilmesi
- Veri analizi teknikleri ve eyleme dönüştürme stratejileri
- Müşteri memnuniyeti sonuçlarının iş stratejilerine entegrasyonu
- Müşteri memnuniyetini artırma ve müşteri deneyimini iyileştirme yolları
- Case study'ler ve gerçek dünya uygulamaları

Kimler Katılmalı

- Müşteri hizmetleri ve müşteri deneyimi yöneticileri
- Pazar araştırması ve müşteri ilişkileri profesyonelleri
- İş geliştirme ve operasyon yöneticileri
- Satış ve pazarlama ekipleri
- İş stratejileri ve kalite yönetimi ile ilgilenen her düzeyden profesyonel

Eğitim İçeriği

1. Gün:

- **Müşteri Memnuniyeti Ölçümünün Temelleri**
 - Müşteri memnuniyetinin işletmelere sağladığı faydalar
 - Müşteri memnuniyeti ölçüm yöntemleri ve araçları
- **Anket Tasarımı ve Veri Toplama**
 - Etkili anket tasarımı ve soru formülasyonu
 - Müşteri geri bildirimlerinin toplanması ve veri toplama teknikleri

2. Gün:

- **Veri Analizi ve Eyleme Dönüştürme**
 - Veri analizi teknikleri
 - Müşteri geri bildirimlerinin iş stratejilerine entegrasyonu
- **Müşteri Memnuniyetini Artırma Stratejileri**
 - Müşteri memnuniyeti sonuçlarını iyileştirmek için stratejiler
 - Müşteri deneyimini geliştirme yolları

“Müşteri Memnuniyeti Ölçümü ve Analiz Eğitimi”, katılımcılara, müşteri memnuniyetini ölçme, analiz etme ve bu bilgileri müşteri deneyimini iyileştirmek için kullanma konusunda kapsamlı bir rehberlik sunar. Bu eğitim, müşteri memnuniyeti ve müşteri deneyimini stratejik bir avantaja dönüştürmek isteyen her düzeyden profesyonele hitap eder.