

CC EĞİTİM VE DANIŞMANLIK



# ÇAĞRI MERKEZİ EĞİTİMLERİ

Levent Mah. Ülgen Sokak  
56 / 3 Levent / İstanbul

[www.ccegitim.com.tr](http://www.ccegitim.com.tr)

# ÇAĞRI MERKEZİ ÇALIŞANLARI İÇİN İŞ BAŞI EĞİTİM PROGRAMI

## PROGRAM İÇERİĞİ

### Müşteri Odaklı Hizmet Yaklaşımı

Hizmet Odaklı Yaklaşımın Temelleri  
Değişen Müşteri Beklenti ve İhtiyaçlarına Yanıt Verebilmek  
Müşteriyi Elde Tutmanın Önemi  
Bir Müşteri Kaybının Firmaya Rakamsal Sonuçları  
Müşteri Odaklılık Yaklaşımında Bir Müşteri Hizmetleri Yetkilisinin Rollerini

### Telefonla Profesyonel İletişim Standartları

Telefonla İletişimde Fiziki, Psikolojik ve Semantik Engeller  
Telefonla İletişimde Profesyonel Nezaket  
Açılış Standartları  
Bekletme Standartları  
Kapanış Standartları  
Çağrı Aktarımı  
Dış Aramalarda Firma İsmi, Uygunluğun Sorulması  
İç İşleyişle İlgili Bilgilendirme

### Telefonla İletişimde Müşteri İhtiyacını Anlamak

Etkin Dinleme  
Etkin Dinleme Bariyerleri  
Etkin Dinleme Konusunda Öz Değerlendirme  
Etkili Soru Sorma Becerileri  
Etkili Soru Sormanın Önemi  
Soru Türleri

### Telefonda Olumlu İletişim Terminolojisi

Telefonla İletişimde Müşterileri Rahatsız Eden İfadeler  
Telefonla Etkin İletişime Uygun Kelime Dağarcığı Geliştirmek  
Mesleki Terimler - Jargon  
Görüşmeyi Kontrol Etme Kriterleri  
Görüşmenin Kontrolünüzden Çıkmasının Olası Sebepleri

## Telefonla İletişimde Ses Tonu ve Diğer Faktörler

Duraklar  
Vurgulama  
Konuşma Hızı  
Ses Yüksekliği  
Tonlama  
Ses Tonu  
Diksiyon  
Artikülasyon

## Farklı Müşteri Profilleri ve Duygusal Zeka

Farklı Kişilik Profilleri  
Farklı Profiller İçin Sergilenmesi Gereken Davranış Modelleri Farklı İletişim Biçimleri ve Duygusal Zeka  
Duygusal Zekanın 4 Bileşeni

## Müşteri Şikayetlerini Ele Alma

Şikayet Nedir? / Neden Önemlidir?  
Şikayetçi Müşteri Profilleri  
Şikayet Nedenleri  
Müşteriler Niçin Şikayet Etmezler?  
Şikayetleri Ele Alırken Sergilenmesi Gereken Davranış Modelleri  
Şikayetçi Müşterilerin Sadakatini Kazanmanın Yolları

## Telefonla İletişimde Stresle Başa Çıkabilmek

Stres Nedir?  
Stres Türleri  
Telefonla İletişimde Stres Kaynakları Nelerdir?  
Bedensel Stres Belirtilerinin Farkında Olmak  
Stresi Algılayış Biçimimizde Kişilik Yapımızın Etkisi  
Stresin Fiziksel, Zihinsel, Davranışsal ve Duygusal Etkileri  
Bireysel Stres Yönetiminde Stresle Başa Çıkabilme Teknikleri  
Günlük Yaşamda Rahatlama Biçimleri

## Çağrı Merkezleri İle İlgili Genel Bilgiler

Çağrı Merkezi'nde Bir Müşteri Hizmetleri Yetkilisinin Önemi  
Çağrı Merkezi'ni Farklı Kılan 3 Temel Prensiptir  
Çağrı Merkezlerinde Müşteri Hizmetleri Yetkililerinin Temel Sorumlulukları  
Çağrı Merkezlerinde Kaliteli Temas ve Mükemmel Hizmet Misyonu  
Müşteri Hizmetleri Yetkililerinin Kuruma Özel  
Temel Performans Kriterleri

## Çağrı Merkezi'nde Performans Kriterleri

Çağrı Merkezi'nde Kalite Hedefleri

Ulaşılabilirlik Hedefleri

Verimlilik Hedefleri

Gelir / Gider Hedefleri

Stratejik Hedefler

## Temel Çağrı Merkezi Terminolojisi

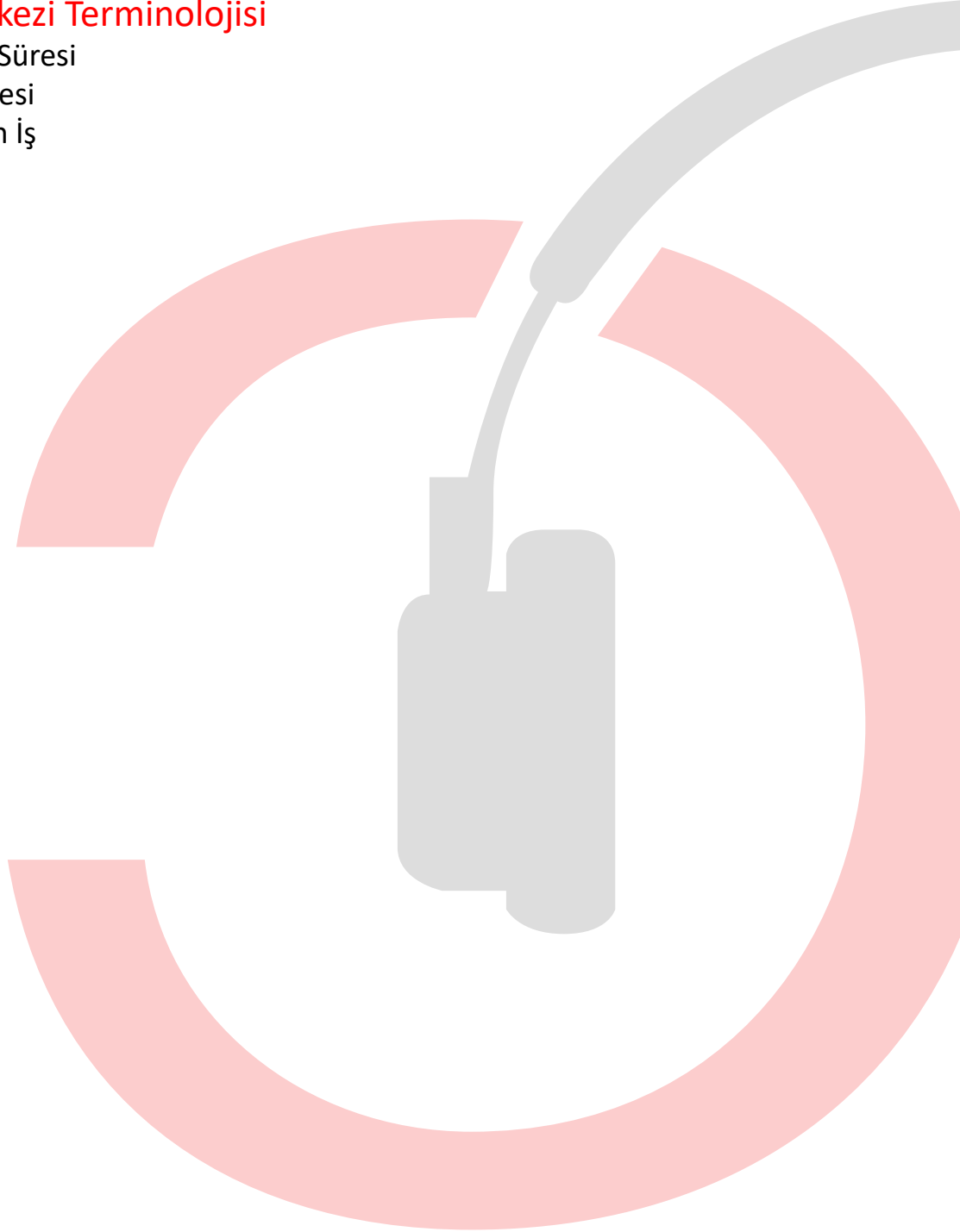
Ortalama Konuşma Süresi

Çağrıyı Ele Alma Süresi

Çağrı Sonrası Yapılan İş

Kaçan Çağrı Oranı

Hizmet Seviyesi



# MÜKEMMEL MÜŞTERİ HİZMETİ

## PROGRAM İÇERİĞİ

### Hizmet Sektörüne Genel Bakış

Hizmet Sektörünün Özellikleri, Hizmet Üretmekle Ürün Üretmek Arasındaki Farklar Hizmete Ve Müşteriye Bakış Açısında Gözlenen Değişmeler  
21. Yüzyılda Hizmet Ve Geleceğin Hizmet Organizasyonuna Yönelik Yaklaşımlar

### Müşteri Odaklı Hizmet Yaklaşımı

Müşteri Odaklılığın Tanımı  
Değişen Müşteri Beklenti ve İhtiyaçlarına Yanıt Verebilmek  
Müşteriyi Elde Tutmanın Önemi  
Bir Müşteri Kaybının Firmaya Rakamsal Sonuçları  
Müşteri Odaklılık Yaklaşımında Bir Müşteri Hizmetleri Yetkilisinin Rollerini

### Müşteri Davranışlarını Anlamak

İnsanları Hizmet Satın Almaya Yönelten Davranışlar Ve Çeşitliliği Farklı Müşteri Profillerini Anlamak  
Farklı Müşteri Profilleriyle Etkili İletişime Yönelik Yaklaşım Biçimleri

### Müşteri Görüşmelerinde Farklı İletişim Kanalları

Sözlü İletişim: Doğru, Güzel ve Etkileyici Konuşma  
Ses Tonu ve Diğer Faktörler  
Sözsüz İletişim : Beden Dili

### Müşteri Şikayetlerini Ele Alma

Şikayet Nedir? / Neden Önemlidir?  
Şikayetçi Müşteri Profilleri  
Şikayet Nedenleri  
Müşteriler Niçin Şikayet Etmezler?  
Şikayetleri Ele Alırken Sergilenmesi Gereken Davranış Modelleri  
Şikayetçi Müşterinin Sadakatini Kazanmanın Yolları

# TELEFONLA GÜÇLÜ VE ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİ

## PROGRAM İÇERİĞİ

### Hizmet Sektörüne Genel Bakış

Hizmet Sektörünün Özellikleri, Hizmet Üretmekle Ürün Üretmek Arasındaki Farklar Hizmete Ve Müşteriye Bakış Açısında Gözlenen Değişmeler  
21. Yüzyılda Hizmet Ve Geleceğin Hizmet Organizasyonuna Yönelik Yaklaşımlar

### Müşteri Odaklı Hizmet Yaklaşımı

Müşteri Odaklılığın Tanımı  
Değişen Müşteri Beklenti ve İhtiyaçlarına Yanıt Verebilmek  
Müşteriyi Elde Tutmanın Önemi  
Bir Müşteri Kaybının Firmaya Rakamsal Sonuçları  
Müşteri Odaklılık Yaklaşımında Bir Müşteri Hizmetleri Yetkilisinin Rollerini

### Telefonla Profesyonel İletişim Standartları

Telefonda Fiziki, Psikolojik ve Semantik Engeller  
Telefonla İletişimde Profesyonel Nezaket  
Açılış Standartları  
Bekletme Standartları  
Kapanış Standartları  
Yardım Teklif Etme  
Çağrı Aktarma  
Dış Arama Standartları  
İç İşleyişle İlgili Bilgilendirme

### Telefonda Olumlu İletişim Terminolojisi

Telefonla İletişimde Müşterileri Rahatsız Eden İfadeler  
Telefonla Etkin İletişime Uygun Kelime Dağarcığı Geliştirmek  
Mesleki Terimler - Jargon Kullanımı  
Görüşmeyi Kontrol Etme Kriterleri  
Görüşmenin Kontrolünüzden Çıkmasının Olası Sebepleri

## Telefonla İletişimde Ses Tonu ve Diğer Faktörler

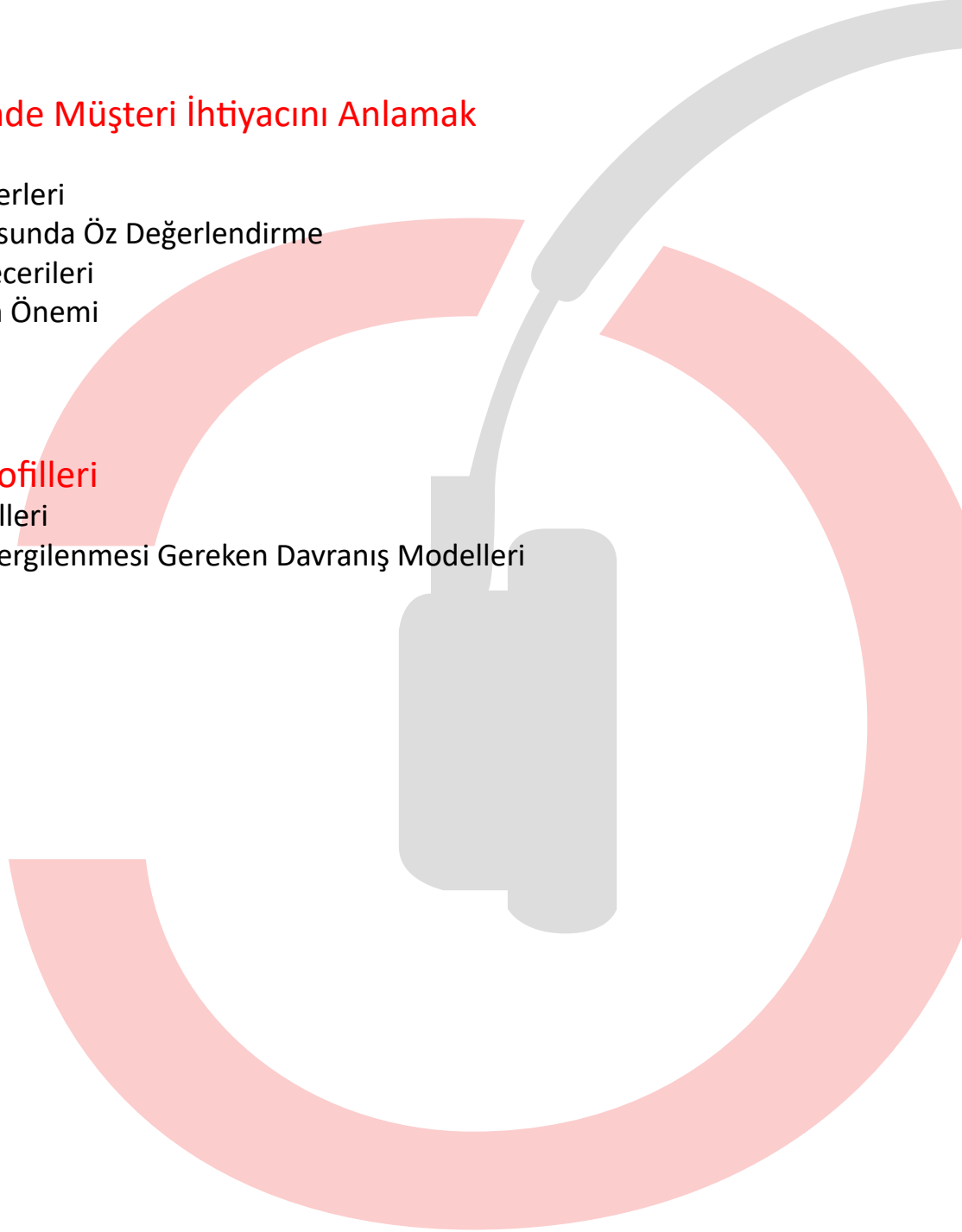
Duraklar  
Vurgulama  
Konuşma Hızı  
Ses Yüksekliği  
Tonlama  
Ses Tonu  
Diksiyon  
Artikülasyon

## Telefonla İletişimde Müşteri İhtiyacını Anlamak

Etkin Dinleme  
Etkin Dinleme Bariyerleri  
Etkin Dinleme Konusunda Öz Değerlendirme  
Etkili Soru Sorma Becerileri  
Etkili Soru Sormanın Önemi  
Soru Türleri

## Farklı Müşteri Profilleri

Farklı Davranış Profilleri  
Farklı Profiller İçin Sergilenmesi Gereken Davranış Modelleri



# TELEFONDA SATIŞ BECERİLERİNİ GELİŞTİRME

## PROGRAM İÇERİĞİ

### Satış Dünyasına Giriş

Satışın Tanımı  
Satışta WWW Yaklaşımı  
Satışta Müşteriler Ne İster?  
Müşterilerin Psikolojik ve Profesyonel İhtiyaçları  
Başarılı Bir Satış Temsilcisinin Özellikleri  
Satışta 3G  
Satışta Motivasyonun Önemi

### Satışın 6 Temel Aşaması ve Hazırlık Süreci

Satışın Temel Adımları  
Satışta Zihinsel Hazırlık  
Satışta Fiziksel Hazırlık

### Satış Görüşmesinde Açılış İlk İzlenim

Karar Yetkisine Sahip, Doğru Kişiye Ulaşma Kısa Sürede Etkili Tanıtım  
İlk İzlenimde Güven Ve İş birliği Ortamı Yaratma

### Etkili Soru Sorma Becerileri

Doğru Sorularla Müşteri İhtiyacını Doğru Anlama  
SPIN Satış Modeli  
Satışta Yapılan Temel Soru Sorma Hataları

### Müşteri İhtiyacını Anlama - Analiz

Etkin Dinleme Becerilerini Kullanarak Müşteri İhtiyacını Anlama  
Fayda-İhtiyaç Analizinin Gerçekleştirilmesi  
Müşteri Profilini ve İhtiyacını Doğru Analiz Edebilme



## Sunuş Süreci – Ürünün Yararlarını Sunma

ÖFA Nedir?

Sunum Sürecinde Örnek Kullanma

İhtiyaca Göre Ürün / Avantaj Önerme

## Satışta Kapanış Süreci

Satın Alma Sinyallerini Algılama

Yanlış Kapanış Örnekleri

Satış Kapatma Teknikleri

Etkili Kapanış İçin İpuçları

Çapraz Satış Fırsatlarını Değerlendirme

## Satış Kapatma Teknikleri

Etkili Kapanış İçin İpuçları

Çapraz Satış Fırsatlarını Değerlendirme

## Müşteri İtirazlarını Ele Alma

Müşteri İtiraz Türleri

Müşterilerin Psikolojik İhtiyaçlarının İtirazları Yanıtlamadaki Etkisi

Müşteri İtirazlarını Yanıtlayarak Satışı Olumlu Olarak Sonuçlandırmak

## Satışta Farklı Müşteri Profilleri

Farklı Müşteri Profillerini Anlamak

Farklı Müşteri Profillerine Göre Farklı Satış Teknikleri Geliştirmek

## Telefonla Satışta Ses Tonu ve Diğer Faktörler

Ses Tonunun Önemi

Duraklar

Vurgular

Tonlama

Ses Yüksekliği

Konuşma Hızı

Diksiyon

Artikülasyon

# ZOR MÜŞTERİ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ

## PROGRAM İÇERİĞİ

### Şikayetçi Müşteri Kimdir?

İnsan ve Davranışı  
İnsan Davranışındaki Farklılıklar  
Müşteriler Neden Şikayet Eder?  
Şikayetçi Müşterilerin Psikolojisini Anlamak  
Şikayet Eden Müşteriler Bizden Ne Beklerler?

### Farklı Davranış Tarzlarını Anlama

Farklı Davranış Tarzları  
Ben Nasıl Davranıyorum?  
Yaygın Zor İnsan Profilleri  
Farklı Tipteki Zorlu Müşteriler Nasıl Ele Alınmalıdır?

### Şikayetlerde Olumlu İletişim Dili

Sorun Çözen Davranış Biçimi  
Olumlu İletişim Dili  
Müşterileri Rahatsız Eden İfadeler  
Olumlu Çağrışım Yapan İfadeler Kullanmak  
Mesleki Terimler - Jargon Kullanımı  
Görüşmeyi Kontrol Etme Kriterleri  
Görüşmenin Kontrolünüzden Çıkmasının Olası Sebepleri

### Zor Müşterilerin Şikayetlerini Ele Alma

Nasıl Öfkeleniriz? (Beynin Anatomisi) Neden Öfkeleniriz?  
Öfkeyi Beslemenin Ve Yatıştırmanın Yolları  
Duygularda Domino Etkisi

### Zorlu Durumlarda Kişisel Stresimizi Yönetebilmek

Paradigma Değişikliği  
Nasıl Bir Paradigmaya Sahibim?  
Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Piramidi  
Zor İnsanlarla İletişimin Yaratacağı Stresli Durumlar  
Fizyolojik Faktörlerin Strese Etkisi  
Stresin Fizyolojik, Zihinsel, Davranışsal Ve Duygusal Etkileri

# ÇAĞRI DEĞERLENDİRME KOÇLUĞU

## PROGRAM İÇERİĞİ

### Kalite Ve Performans Yönetimi

Çağrı Kalitesi Nedir?  
Kalite Standartları Nasıl Belirlenmelidir?  
Bireysel ve Ekip Performans Kriterleri  
Bireysel Ve Ekip Performansını Artırmanın Yolları

### Görüşme Değerlendirme

Görüşme Değerlendirmelerde Bakış Açısı  
Görüşme Değerlendirmelerde Dikkat Edilmesi Gereken Kriterler  
Görüşme Değerlendirmelerde Objektifliği Sağlamanın Yöntemleri

### Kalite Ve Performansta Yol Haritası

Konuşma Kalitesi Değerlendirme Formu İçeriğinin Oluşturulması  
Çağrı Değerlendirme Rehberinin Hazırlanması  
Görüşme Değerlendirmede Kalibrasyonun Önemi

# ÇAĞRI MERKEZİ TAKIM LİDERLERİ İÇİN KOÇLUK VE YÖNETİM BECERİLERİ

## PROGRAM İÇERİĞİ

### Çağrı Merkezi'nde Yeni Takım Lideri Olmak

Dostluğun ve Otoritenin Sürdürülmesi  
Yönetimle Personel Arasında Köprü Görevi  
İş Yapan Çalışandan İş Yaptıran Lider Konumuna Geçiş  
Çağrı Merkezi Çalışanları Taratından Sınanma

### Yöneticinin Duygusal Zekası

Öz Farkındalık / Öz Bilinç  
Öz Yönetim  
Empatik Yaklaşım  
İlişki Yönetimi

### Çağrı Merkezi'nde Koçluk Yaklaşımında İletişim Becerileri

Etkin Dinleme  
Etkili İletişim İçin Olumlu İletişim Terminolojisini Kullanmak  
Etkin Beden Dili Kullanımı

### Farklı Çalışan Profillerini Anlamak

Çağrı Merkezi'nde Farklı Çalışan Profillerini Anlamak  
Çalışanlarımızın Profillerini Belirleyebilmek  
Çalışanların Olumlu ve Gelişim Alanlarını Tespit Etmek  
Farklı Davranış Modelleri Sergileyebilmek

### Çağrı Merkezi'nde Koçlukta Durumsal Liderlik ve Motivasyon

Durumsal Liderlik Yaklaşımı  
Farklı Motivasyon Teorileri Koçun Motivasyon Sorumluluğu  
Farklı Motivasyon Aşamaları  
Çalışanların Farklı Motivasyon İhtiyaçlarını Anlamak  
Zor Çalışanları Motive Edebilme  
Motivasyonu Düşük Çalışanlarla Koçluk Görüşmeleri

## Çağrı Merkezi'nde Koçluk Görüşmeleri

Çalışanlara Geri Bildirim Vermek

Farklı Profillere Göre Farklı Geri Bildirim Verme Teknikleri

Geri Bildirim Görüşmelerinde Dikkat Edilmesi Gereken Temel Konular

SARAH Yaklaşımı

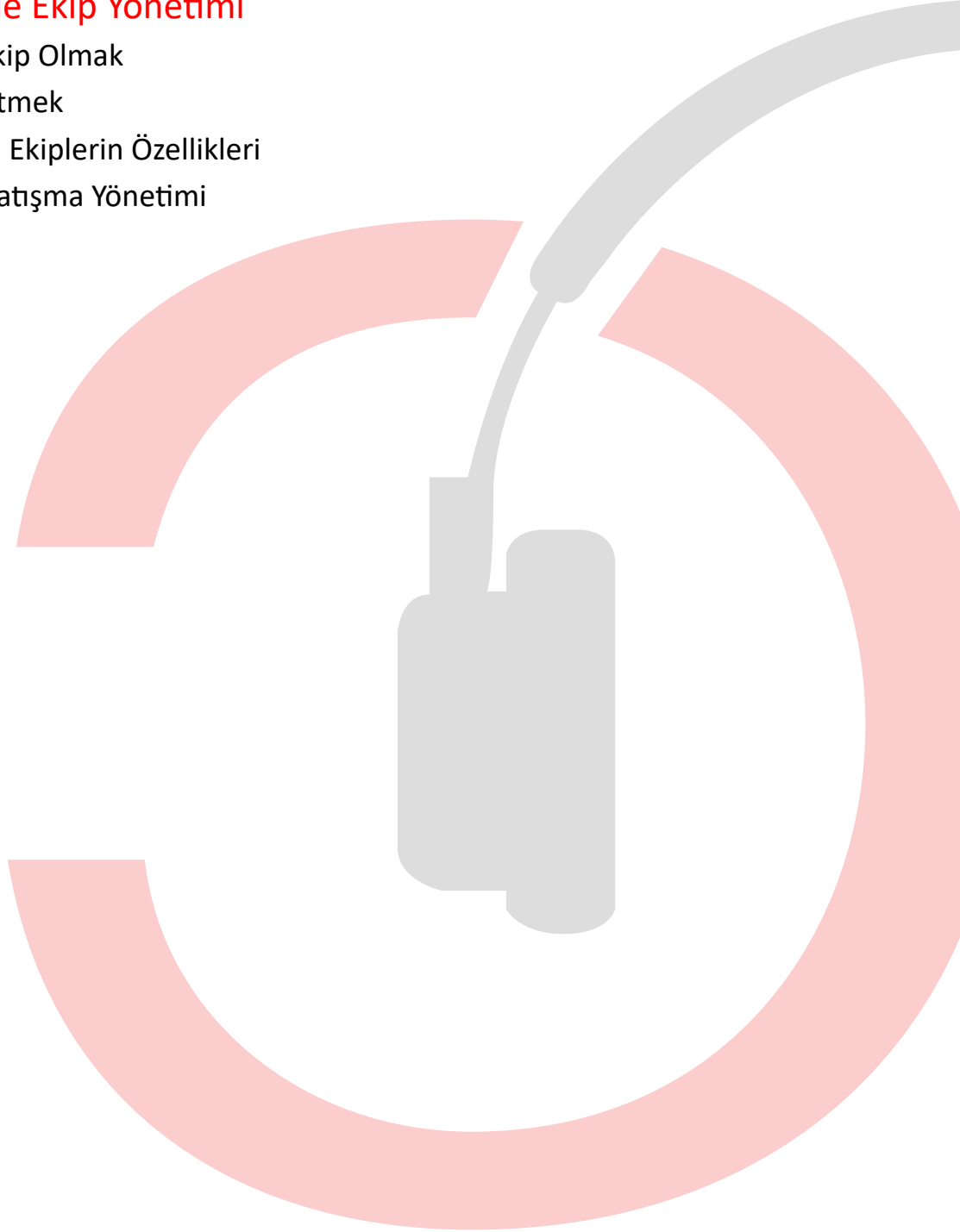
## Çağrı Merkezi'nde Ekip Yönetimi

Takım Liderleri ile Ekip Olmak

Çalışan Ekibini Yönetmek

Yüksek Performanslı Ekiplerin Özellikleri

Ekip Çalışmasında Çatışma Yönetimi



# ÇAĞRI MERKEZİ SÜPERVİZÖR VE YÖNETMENLERİ İÇİN LİDERLİK BECERİLERİNİ GELİŞTİRME

## PROGRAM İÇERİĞİ

### Lider / Yönetici Kavramları

Geçmişte ve Günümüzde Yöneticilik Kavramı  
Liderlik Stilleri  
Liderlik Özellikleri  
Liderlik ve Yöneticilik Arasındaki Temel Farklar  
Yöneticilikte Koçluk Yaklaşımı

### Liderlikte Duygusal Zeka

Öz Farkındalık  
Öz Yönetim  
Empatik Yaklaşım İlişki Yönetimi

### Yönetimsel İletişim Becerileri

Etkin Dinleme  
Olumlu İletişim Terminolojisi  
Etkili Beden Dili

### Farklı Bireyleri Anlama

Farklı Davranış Tarzlarını Anlama  
Farklı Davranış Modelleri

### Durumsal Liderlik ve Motivasyon

Liderin Muhabir, Eğitimci, Yönetici, Ebeveyn vs... Rollerini  
Durumsal Liderlik Yaklaşımı  
Liderin Motivasyon Sorumluluğu  
Motivasyon Teorileri  
Farklı Motivasyon Aşamaları  
Motivasyonu Düşük Çalışanlarla Başa Çıkabilme

## Çalışanları Geliştirme

Eğitim, Geliştirme ve Öğretmenin İş Hayatımızdaki Rolü

Yöneticinin Gelişmesi İçin Geliştirmenin Önemi

Farklı Davranış Motiflerine Göre Çalışanları Geliştirme Teknikleri

## Etkin Zaman Yönetimi

“İsraf Ediciler”den Kurtulma

Zamanı Kontrol Edebilme

Öncelikleri Doğru Belirleyebilme

Etkin Planlama

## Başarılı Ekipler Oluşturmak

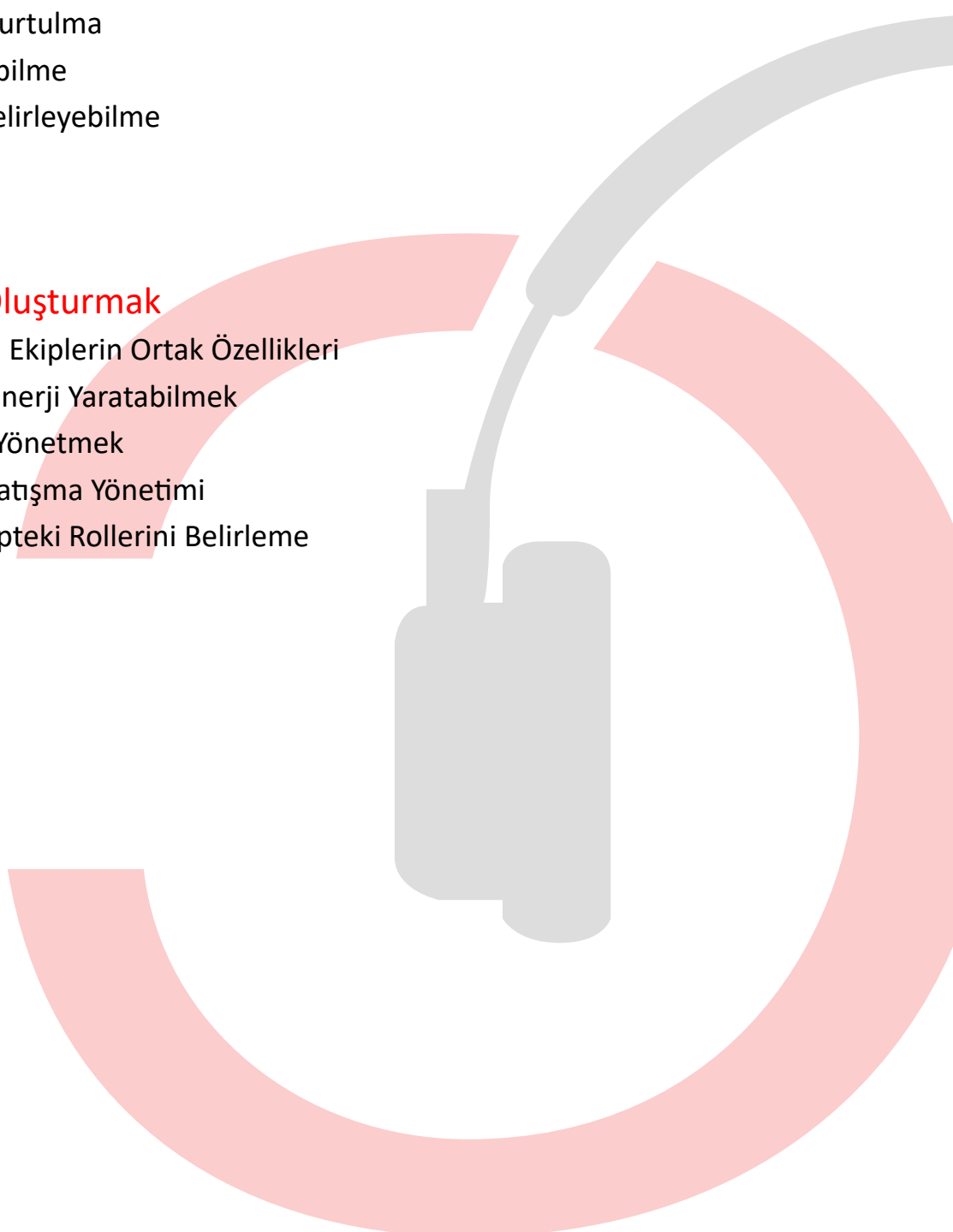
Yüksek Performanslı Ekiplerin Ortak Özellikleri

Ekip Çalışmasında Sinerji Yaratabilmek

Grup Dinamiklerini Yönetmek

Ekip Çalışmasında Çatışma Yönetimi

Ekip Bireylerinin Ekipteki Rollerini Belirleme





Levent Mah. Ülgen Sokak  
56 / 3 Levent / İstanbul

[www.ccegitim.com.tr](http://www.ccegitim.com.tr)