

CC EĞİTİM VE DANIŞMANLIK



# KİŞİSEL GELİŞİM EĞİTİMLERİ

Levent Mah. Ülgen Sokak  
56 / 3 Levent / İstanbul

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

# 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  
Geleceğin Hizmet Organizasyonuna Yönelik Yaklaşımlar

### Müşteri Odaklı Hizmet Yaklaşımı

Müşteri Odaklılığın Tanımı  
Müşteri İhtiyaçlarına Yanıt Verebilmek  
Müşteriyi Elde Tutmanın Önemi  
Bir Müşteri Kaybının Firmaya Rakamsal Sonuçları  
Bir Müşteri Hizmetleri Yetkilisinin Rollerini

### Müşteri Davranışlarını Anlamak

İnsanları Hizmet Satın Almaya Yönelten Davranışlar  
Farklı Müşteri Profillerini Anlamak  
Farklı Müşteri Profilleriyle 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 Gerekli Davranış Modelleri

# TELEFONDA ETKİLİ TAHSİLAT GÖRÜŞMELERİ GERÇEKLEŞTİRMEK

## PROGRAM İÇERİĞİ

### Müşteri Odaklı Hizmet Yaklaşımı

- Hizmet Odaklı Yaklaşımın Temelleri
- Müşteri Odaklı Hizmet ile İlgili Temel Bilgiler
- Değişen Müşteri Beklenti ve İhtiyaçlarına Yanıt Verebilmek
- Müşteriyi Elde Tutmanın Önemi
- Bir Müşteri Kaybının Firmaya Rakamsal Sonuçları
- Müşteri Odaklılık Yaklaşımında Müşteri Temsilcisinin Rollerini

### Tahsilat Görüşmelerinde Telefonla İletişim

- Çağrı Hakimiyeti
- Telefonla İletişimde Profesyonel Nezaket Kuralları
- Profesyonel Nezaket Çerçevesinde Tahsilat Yapabilmek

### Telefonda Olumlu İletişim Terminolojisi

- Olumlu İletişim Dili
- Telefonla İletişimde Müşterileri Rahatsız Eden İfadeler
- Telefonla Etkin İletişime Uygun Kelime Dağarcığı Geliştirmek
- Olumlu Çağrışım Yapan İfadeler Kullanmak
- Mesleki Terimler - Jargon Kullanımı

### Farklı İnsan Tipleri ve Uygun Davranış Modelleri

- Bireyleri Tanıma
- Zor Müşteri Tipleri

### İknanın ve İknanın Temel Prensipleri

- İkna Nedir?
- İkna Prensipleri

# ETKİLİ SATIŞ BECERİLERİ

## 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

- Satışta Doğru Kişiye Ulaşma
- 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 Yaparak 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

## Müşteri İtirazlarını Ele Alma

Müşteri İtiraz Türleri

Müşterilerin Psikolojik İhtiyaçlarının İtirazları Yanıtlamadaki Etkisi

Müşteri İtirazlarını Yanıtlayarak Satışı Olumlu Olarak Sonuçlandırmak

## Satışta Beden Dili

Satışta Etkin Beden Dili Nasıl Olmalıdır?

Bilinçli / Bilinçsiz Beden Dili Kullanımı

Açık / Kapalı, İlgili / İlgisiz Beden Dili Örnekleri

Olumlu / Olumsuz Yüz İfadeleri

Oturuş / Duruş Biçimi

Kişiler Arası Mesafe ve Bedensel Temas

## Satışta Farklı Müşteri Profilleri

Farklı Müşteri Profillerini Anlamak

Farklı Müşteri Profillerine Göre Farklı Satış Teknikleri Geliştirmek

# ETKİLİ VE KEYİFLİ SUNUM BECERİLERİ

## PROGRAM İÇERİĞİ

### Öğrenme Süreci

Yetişkinler Nasıl Öğrenir?

Beyin Nasıl Çalışır?

Öğrenme Stilleri

Baskın Algılama Kanalları Öğrenme Aşamaları

Sunum Süreci

Başarılı Bir Sunucunun Özellikleri

### Sunumu Planlama

Sunum İhtiyaçlarının Öğrenilmesi

Amaç / Gündem Bölümlerinin Belirlenmesi

İçeriğin Oluşturulması / Zihin Haritası Tekniği

Giriş / Gelişme / Sonuç Bölümlerini Oluşturma

Alt Başlıkların Belirlenmesi

Zaman Planlama Çizelgesinin Hazırlanması

### Sunum Hazırlık Çalışmaları

Amaç / Gündem Bölümlerini Yazma

Açılış ve Kapanış Bölümlerini Oluşturma

Sunum Slide'larının Hazırlanması

Powerpoint Sunumda Dikkat Edilecekler

Slide'a Yazıların Yerleştirilmesi

Clip Art Kullanımı

Canlandırıcılar

Uygulamaların Hazırlanması

Katılımcı Notlarının Hazırlanması Örneklerin Hazırlanması

### Sunum İçin Zihinsel Hazırlık

Olumlu ve Enerjik Olma

Sunuş Korkusunu Yenme

## Sunum İçin Fiziksel Hazırlık

Prova  
Sunum Odasının Kontrolü  
Sunum Araçlarının Kontrolü  
Lojistik İşlemler  
Fiziksel Görünüş Kontrolü  
Olası Problemleri Engelleme / Murphy Kanunu

## Görsel ve İşitsel Araçların Kullanımı

Yazı Tahtası  
Kağıt Tahtası  
Projeksiyon Makinesi  
Sunum Kumandası

## Sunum Odası Düzeni

Oturma Düzeni  
Sunum Salonunun Uygunluğu  
İşıklandırma  
Havalandırma

## Farklı Katılımcı Tiplerini Anlama

Farklı Davranış Profillerini Anlama  
Profillere Göre Uygun Davranış Modelleri Geliştirebilme

## Katılımcılarla Sözlü İletişim

Katılımcılarla Güven İlişkisi Kurabilmek  
İsimle Hitap Etmenin Önemi  
Kelimelerin Seçimi  
Etkin Dinleme  
Etkili Soru Sorma  
Soruları Yanıtlama  
Cevapları Ele Alma

## Katılımcılarla Sözsüz İletişim

Sunucunun Beden Dili  
Ses Tonu ve Diğer Faktörler

## Sunumu Gerçekleştirme

Etkili Açılış  
Kritik Faktör

# EĞİTİMCİNİN EĞİTİMİ

## PROGRAM İÇERİĞİ

### Öğrenme Süreci

- Yetişkinler Nasıl Öğrenir?
- Beyin Nasıl Çalışır?
- Andragojik Öğrenme Modeli
- Eğitimde Kalıcılık Öğrenme Stilleri
- Baskın Algılama Kanalları
- Öğrenme Aşamaları
- Eğitim Süreci
- Başarılı Bir Eğitmenin Özellikleri

### Eğitim Yöntemleri

- Düz Anlatım
- Buz Kırıcılar
- Canlandırıcılar Anketler
- Vaka Çalışmaları
- Canlandırmalar
- Küçük Grup Tartışmaları
- Takım Oyunu
- Ön Test – Son Test

### Planlama

- Eğitim İhtiyaçlarının Öğrenilmesi
- Amaç / Öğrenim Hedeflerinin Belirlenmesi
- İçeriğin Oluşturulması – Zihin Haritası
- Alt Başlıkların Belirlenmesi
- Konuların Mantık Sırasına Göre Akışın Belirlenmesi
- Konuların Önem Sırasının Belirlenmesi
- Zaman Planlama Çizelgesinin Oluşturulması



## Eğitim Sunumu Hazırlama

Amaç / Gündem / Öğrenim Hedeflerinin Yazılması  
Giriş ve Kapanış Bölümlerini Hazırlama  
Powerpoint Dosyasında Dikkat Edilecekler  
Uygulamaların Hazırlanması  
Katılımcı Notlarının Hazırlanması

## Eğitim İçin Zihinsel Hazırlık

Olumlu ve Enerjik Olma  
Sunuş Korkusunu Yenme

## Eğitim İçin Fiziksel Hazırlık

Katılımcılarla İlgili Bilgi  
Eğitim Öncesi Ödevler  
Prova  
Eğitim Odasının Kontrolü  
Eğitim Araçlarının Kontrolü  
Fiziksel Görünüm Kontrolü  
Olası Problemleri Engelleme / Murphy Kanunu

## Eğitim Sunumunu Gerçekleştirme

Etkili Açılış  
Kritik Faktör  
Grubu Canlı Tutma  
Etkili Kapanış  
Zaman Yönetimi  
Özetleme Teknikleri

## Görsel ve İşitsel Araçların Kullanımı

Yazı Tahtası  
Kağıt Tahtası  
Projeksiyon Makinesi  
Sunum Kumandası

## Eğitim Salonunun Düzenei

Oturma Düzenei

Eğitim Salonunun Uygunluğu

Işıklandırma

Havalandırma

## Farklı Katılımcı Tiplerini Anlama

Farklı Davranış Profillerini Anlama

Profillere Göre Uygun Davranış Modelleri Geliştirebilme

## Katılımcılarla Sözlü İletişim

Katılımcılarla Güven İlişkisi Kurabilmek

İsimle Hitap Etmenin Önemi

Kelimelerin Seçimi

Etkin Dinleme

Etkili Soru Sorma

Soruları Yanıtlama

Cevapları Ele Alma

## Katılımcılarla Sözsüz İletişim

Eğitimcinin Beden Dili

Ses Tonu ve Diğer Faktörler

## Eğitim Sonrası Takip Çalışmaları

Eğitim Etkinliğinin Ölçülmesi

Öğrenim Hedeflerinin Takip Edilmesi

Eğitim Sonrası Ödevler ve Takip Çalışmaları

# İŞ YAŞAMINDA DUYGUSAL ZEKA

## PROGRAM İÇERİĞİ

### Zeka Türleri ve Duygusal Zeka Kavramı

Farklı Zeka Türleri

Duygusal Zeka Temeli ve Teorik Tanımı

Şirketlerin Duygusal Zekası

Duygusal Zekanın İş Yaşamındaki Önemi

Duygusal Zekanın Temel Bileşenleri

### Öz Farkındalık / Öz Bilinç

Öz Farkındalık / Öz Bilinç

Johari Penceresine Göre Öz Bilinç Duygularımızı Tanımak

Güçlü ve Gelişim Alanlarımızı Bilmek

Öz Güven ve Öz Motivasyon Kavramları

### Öz Yönetim ve Duyguların Denetimi

Duygusal Tepkilerimizi Kontrol Edebilme

Duygularımız mı Bizi Yönetiyor Biz mi Onları Yönetiyoruz?

Duygu Diktatoryası

Beyin Yapımız

Duygu Dünyamız

Öfkenin Fizyolojisi

Öfke Yönetimini Gerçekleştirmenin Yöntemleri

### Sosyal Farkındalık ve Empatik İletişim

Empatinin Gerçek Anlamda Tanımı Nedir?

Empati Kavramı İle İlgili Yanlış Anlaşılımlar

Başkalarının Duygularını Sezmek ve Bakış Açılarını Anlamak

İş Hayatında Empatik Yaklaşımın Önemi

### Sosyal Becerilerin ve İlişkilerin Yönetimi

Duygusal Kredi Hesabına Yatırım Nasıl Yapılır?

İlişkileri / İletişimi Olumlu ve Olumsuz Etkileyen Unsurlar

# KİŞİSEL STRES YÖNETİMİ VE ÖZ FARKINDALIK

## PROGRAM İÇERİĞİ

### Zeka Türleri ve Duygusal Zeka Kavramı

Farklı Zeka Türleri  
Duygusal Zeka Temeli ve Teorik Tanımı  
Şirketlerin Duygusal Zekası  
Duygusal Zekanın İş Yaşamındaki Önemi  
Duygusal Zekanın Temel Bileşenleri

### Stres ve Stres Kaynakları

Stresin Tanımı  
Stres Türleri  
Stres Kaynaklarımızın Farkına Varmak

### Stresi Algılayış Biçimimiz

Stresi Algılamada Kişisel Özelliklerin Rolü  
A / B Tipi Davranış Modelleri  
Stresle Başa Çıkma Bireysel Farkındalık Yaratmak  
Strese Karşı Tepki Verme Biçimlerimiz

### Stresin Etkileri

Stresin Fizyolojik Etkilerinden Kendimizi Nasıl Koruyabiliriz?  
Stresin Zihinsel Etkilerinden Kendimizi Nasıl Koruyabiliriz?  
Stresin Davranışsal Etkilerinden Kendimizi Nasıl Koruyabiliriz?  
Stresin Duygusal Etkilerinden Kendimizi Nasıl Koruyabiliriz?

### Bireysel Stres Yönetimi

Bireysel Stres Yönetiminde Stresle Başa Çıkabilme Teknikleri  
Günlük Yaşamda Rahatlama Biçimleri  
Doğru Nefes Almak  
Otojenik Gevşeme Egzersizleri  
Progresif Gevşeme

# SATIŞ KOÇLUĞU

## PROGRAM İÇERİĞİ

### Satış Koçluğu Nedir?

Satış Koçluğu Kavramı  
Diğer Yönetici Özelliklerinden Ayırt Edici Yaklaşımlar Nelerdir?  
Satış Koçunun Farklı Şapkaları  
Satış Koçunun Yetenekleri  
Satış Koçluğu Süreci Koçluk Tarzı  
Satış Koçluğunda Çalışanları Eğitmek

### Liderlikte Duygusal Zeka

Öz Farkındalık / Öz Bilinç  
Öz Yönetim  
Sosyal Bilinç / Empatik Yaklaşım  
İlişki Yönetimi

### Koçluk Yaklaşımında İletişim Becerileri

Etkin Dinleme  
Olumlu İletişim Terminolojisi  
Etkili Beden Dili

### Satış Temsilcilerinin Farklı Yaklaşımları

Satış Temsilcilerinin Doğası  
Farklı Satış Temsilcisi Profilleri  
Farklı Profillere Göre Farklı Davranış Modelleri Sergilemek

### Satış Koçluğunda Durumsal Liderlik ve Motivasyon

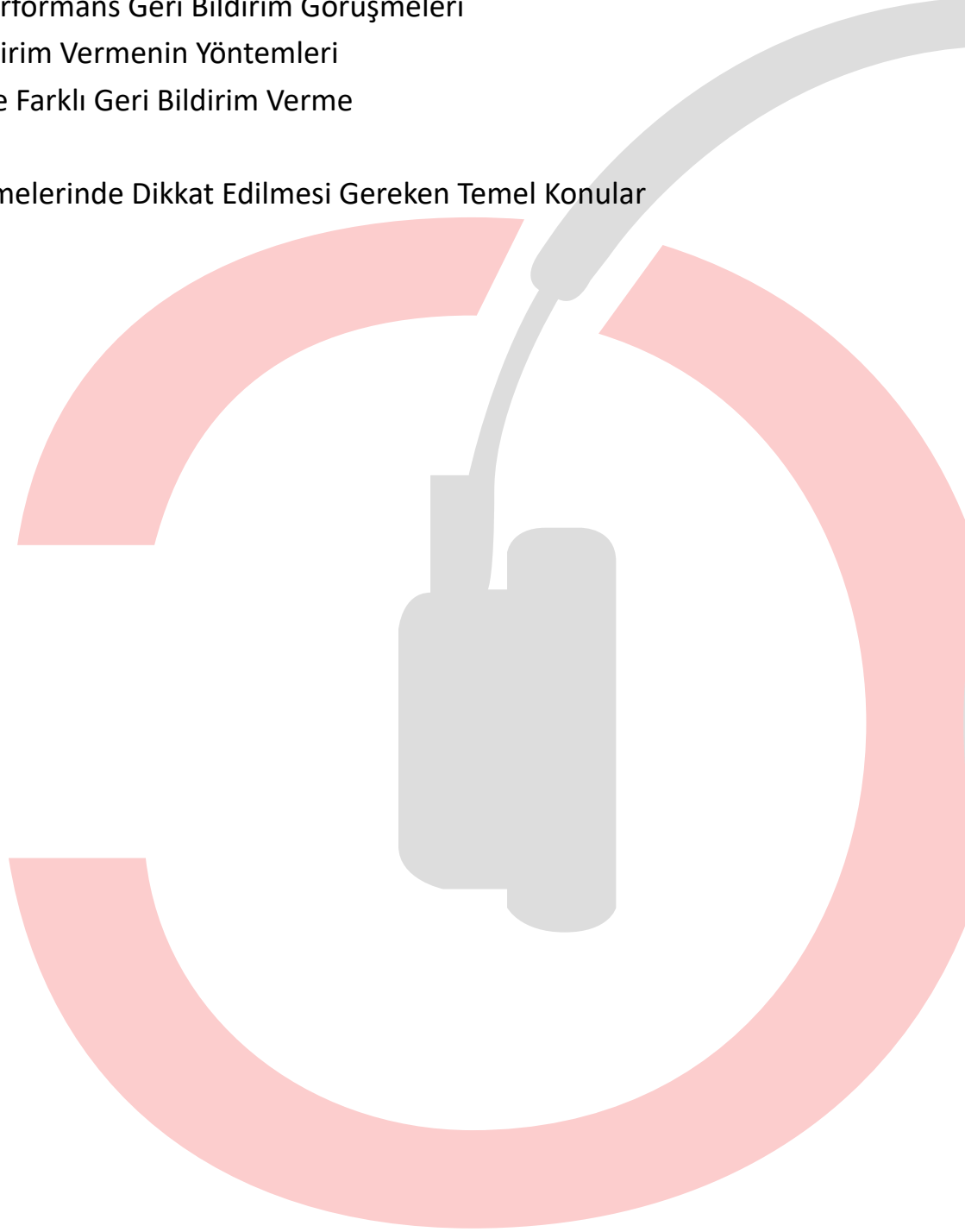
Durumsal Liderlik Yaklaşımı  
Koçun Motivasyon Sorumluluğu  
Bireysel Motivasyonu Sağlamak ve Korumak  
Farklı Motivasyon Aşamaları  
Çalışanları Motive Etmenin Yolları  
Motivasyonu Düşük Çalışanlarla Koçluk Görüşmeleri

## Satış Koçunun Farklı Şapkaları

Koçun Muhabir, Eğitimci, Yönetici, Ebeveyn vs... Rollerini  
Koçluk Yetenekleri  
Koçluk Süreci

## Koçluk Görüşmeleri

Satış Koçluğunda Performans Geri Bildirim Görüşmeleri  
Çalışanlara Geri Bildirim Vermenin Yöntemleri  
Farklı Profillere Göre Farklı Geri Bildirim Verme  
Sandviç Tekniği  
Geri Bildirim Görüşmelerinde Dikkat Edilmesi Gereken Temel Konular



# YENİ YÖNETİCİLER İÇİN YÖNETİM BECERİLERİ

## PROGRAM İÇERİĞİ

### Lider / Yönetici / Koçluk Kavramları

Lider ve Yönetici Arasındaki Farklar  
Liderlik Stilleri  
Liderlik Özellikleri  
Farklı Koçluk Stilleri

### Yeni Yönetici Olmanın Zorlukları

Dostluğun ve Otoritenin Sürdürülmesi  
Yönetimle Personel Arasında Köprü Görevi  
İş Yapan Çalışandan İş Yaptıran Konumuna Geçiş  
Çalışanlar Tarafından Sınanma

### Yöneticinin Duygusal Zekası

Öz Farkındalık / Öz Bilinç  
Öz Yönetim  
Sosyal Bilinç / Empatik Yaklaşım  
İlişki Yönetimi

### Yönetimsel İletişim Becerileri

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

### Farklı Çalışan Profillerini Anlamak

Farklı Çalışan Profillerini Anlamak Çalışanlarımızın Profillerini Belirleyebilmek  
Farklı Profillerdeki Çalışanların Gelişim Alanlarını Tespit Etmek  
Farklı Davranış Modelleri Sergileyebilmek

### Koçluk Görüşmeleri

Çalışanlara Geri Bildirim Vermek  
Farklı Profillere Göre Farklı Geri Bildirim Verme Teknikleri  
Sandviç Tekniği  
Geri Bildirim Görüşmelerinde Dikkat Edilmesi Gerekenler

# YÖNETİM VE KOÇLUK 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 Bilinç  
Öz Yönetim  
Sosyal Bilinç / Empatik Yaklaşım  
İlişki Yönetimi

### Yönetişel İletişim Becerileri

Etkin Dinleme  
Olumlu İletişim Terminolojisi  
Etkili Beden Dili

### Farklı Bireyleri Anlama

Farklı Kişilik Profillerini Anlama  
Farklı Davranış Modelleri

### Durumsal Liderlik ve Motivasyon

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



## Koçluk Görüşmeleri

Çalışanlara Geri Bildirim Vermek

Farklı Profillere Göre Farklı Geri Bildirim Verme Teknikleri

Sandviç Tekniği

Geri Bildirim Görüşmelerinde Dikkat Edilmesi Gereken Temel Konular

SARAH Yaklaşımı

## Çalışanları Geliştirme

Eğitim, Geliştirme ve Öğretmenin İş Hayatımızdaki Rolü

Yöneticinin Gelişmesi İçin Geliştirmenin Önemi

Farklı Davranış Motiflerine Göre Çalışanları Geliştirme Teknikleri

## Başarılı Ekipler Oluşturmak

Yüksek Performanslı Ekiplerin Ortak Özellikleri

Ekip Çalışmasında Sinerji Yaratabilmek

Grup Dinamiklerini Yönetmek

Ekip Çalışmasında Çatışma Yönetimi

Ekip Bireylerinin Rollerini Belirleme



Levent Mah. Ülgen Sokak  
56 / 3 Levent / İstanbul

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