

## BODRUM TİCARET ODASI EĞİTİM MERKEZİ

### YAZILI İLETİŞİM TEKNİKLERİ

Yazılı iletişimde yapılan hatalar, yazılı iletişim kuralları, resmi yazışmalar ve bunun iş yaşamındaki öneminin anlatılması amaçlanmaktadır.

**TARİH** : 17 Aralık 2015-Perşembe

**SAAT** : 10:00 -17:00

**SÜRE** : 6 Saat

**YER** : BODTO Konferans Salonu

**ÜCRET** : Ücretsiz

**EĞİTMEN** : Alper ŞENEL

#### İÇERİK:

- Yazılı iletişim nedir? Neden önemlidir?
- Yazılı iletişimde en sıklıkla yapılan hatalar
- Yazılı iletişimin avantaj ve dezavantajları
- Etkili Yazılı İletişimin 3 ayağı
- İçerik/aktarış
  - ≈ İçerik hazırlarken kendime sormam gereken sorular
  - ≈ Mesajı organize aktarmak için 3A Formülü
  - ≈ Açılış ve kapanış cümleleri
  - ≈ Genel Kurallar
- Şekil
  - ≈ Yazı Karakteri, rengi, sayfa yapısı, imza ve ekler
- Müşteri Odaklı Yazılı İletişim
  - ≈ Müşteri tipleri ve onlara uygun yazım şekilleri
- Uygulama Aktiviteleri
- Bireysel Çalışmalar
- Örnek e-posta değerlendirmeleri
- 3A formatında e-posta yazma egzersizi
- Kelimeleri değiştir, havayı değiştir
- Grup Çalışmaları
- Hadi anlat bakalım
- Farklı stillerdeki müşteriye özel e-posta oluşturma çalışması

#### Alper Şenel Kimdir....

1988 yılında Akdeniz Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Önlisans, 1993 yılında İstanbul Üniversitesi Sosyoloji ve Felsefe bölümlerinden mezun olmuştur. 1993-1995 yılları arasında özel bir eğitim kurumunda öğretmenlik yapmıştır.

1996 yılında bankacılık sektörüne katılmış, satış ve pazarlama alanında çalışmıştır. 2006 yılında çalıştığı bankanın eğitim ve gelişim bölümüne katılmıştır. 2006 yılından 2014 yılı başına kadar

## **BODRUM TİCARET ODASI EĞİTİM MERKEZİ**

bankacılık ürün, sistem ve kişisel gelişim konularında eğitimler tasarlanmış, eğitim ve seminerler vermiştir.

Eğitim ve geliştirme alanında, “eğitim ihtiyaç analizlerinin yapılarak eğitimlerin planlanması, bu eğitimlerin içeriklerinin oluşturularak tasarımlarının yapılması, eğitimci ve katılımcı için gerekli içeriklerin ve dokümanların hazırlanması eğitim materyallerinin ve uygulamalarının planlanması, eğitim duyurularının hazırlanması, eğitimlerin verilmesi, eğitim etkinliğinin değerlendirilmesi aşamaları da dahil tüm eğitim süreçlerinin yönetilmesi konularında uzmandır.

Bankanın şube ve çağrı merkezi çalışanlarına yönelik, müşteri ilişkileri, telefonda etkili iletişim, iş yaşamında profesyonellik, takım çalışması, eğitimcinin eğitimi, etkili sunum teknikleri konularında programlar hazırlamaktadır.