

BODRUM TİCARET ODASI EĞİTİM MERKEZİ MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

Günümüzde, pazardaki rekabet, pazardaki oyuncu sayısının artması, ürünlerin birbirine yakın hale gelmesi müşteri ilişkileri ve satışı daha önemli bir hale getirmiştir. Müşterisini anlamayan, satın alma davranışlarını önemsemeyen, müşteri ilişkilerini doğru şekilde yönetemeyen şirketlerin ayakta kalma şansı kalmamıştır. Eğitimle Müşteri ilişkilerinin etkili bir şekilde nasıl yönetilebileceği konusunda uygulamalar gerçekleşecektir.

TARİH	: 18 Mayıs Çarşamba
SAAT	: 10:00-17:00
SÜRE	: 6 Saat
YER	: BODTO Konferans Salonu
ÜCRET	: Ücretsiz
EĞİTMEN	: Serkan ÜSTÜNER - Mehtap DÜNDAR DEMİR

İÇERİK:

- Müşteriyi tanıma ve anlama (Müşteri karşılama, ilk izlenim)
- İletişim teknikleri
 - Doğru dinleme
 - Doğru soruyu sorma

İfade edileni anlama ve kendini ifade etme

- Müşterinin karşılanması ve iletişim kuralları (hitabet, anlayış, nezaket vb)
- Müşteri ile sürdürülebilir etkin iletişim
- Çözüm merkezli olmak
- (Mini kriz yönetiminde müşteri (tipleri) ile doğru iletişim
- Beden dilinin okunması, beden dili oluşturulması
- Hizmet esnasında ki tutum
- Uğurlama

SERKAN ÜSTÜNER Kimdir..

(02/03/1981)

- [2004-] Bahçeşehir Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi –Genel Eğitim Departmanı Öğretim Görevlisi
- [2004 -] Bahçeşehir Üniversitesi Tiyatro ve Müzikal Toplulukları Yönetmeni
- [2005 -] Bahçeşehir Koleji Müzikal Topluluğu Yönetmeni
- [2011-] Tiyatro Yan Etki Genel Sanat Yönetmeni

BODRUM TİCARET ODASI EĞİTİM MERKEZİ

Eğitim

- Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Ens. – OYUNCULUK YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

Verdiği Dersler

- GEP0121 – Introduction to the Theatre / Tiyatroya Giriş
- GEP0123 – Special Topics in Theatre / Tiyatroda Özel Başlıklar
- GEP0124 - Turkish Theatre / Türk Tiyatrosu

Verdiği "Workshop"lar

- Diksiyon/Güzel Konuşma ve Etkin Sunum Teknikleri (Uğur Eğitim Kurumları)
- Dance Theatre Workshop – (Hermann Art&Kultur Programme – Detmold/Almanya)
- Dance Theatre Workshop – (Borderlines – Volos/Yunanistan)
- Dance Theatre Workshop – (Brouhaha International Art Festival – Liverpool/ İngiltere)

MEHTAP DEMİR Kimdir..

Doğum Yeri ve Tarihi: ERZURUM – 16.05.1986

Eğitim:

Öğrenim / Eğitim Alınan

Kurum: Anadolu Üniversitesi- İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme

Öğrenim / Eğitim Alınan

Kurum: Kocaeli Üniversitesi Arslanbey MYO,
Pazarlama / Satış Yönetimi

Öğrenim / Eğitim Alınan

Kurum: İzmit Lisesi - Türkçe/Matematik

Çalışılan Projeler- Verilen Eğitimler:

Kurum	Organizasyon	Tarih	Pozisyon
Rize Şehir Tiyatroları	Tiyatro ve Drama Eğitimleri	2000-2002	Eğitmen
Doğu Marmara Kalkınma Ajansı	Kocaeli İş Gücü Gelişim Projesi	2010	Proje Yürütücüsü
TOBB- MEB- İŞKUR	Uzmanlaştırılmış Mesleki Eğitim Merkezleri- Beceri'10 –	2010	Proje Yürütücüsü
Doğu Marmara Kalkınma Ajansı	Düzce İş Gücü Piyasa Analizi Projesi	2011-..	Proje Yürütücüsü
Bursa Çimtaş Firması	5S-İSG-Kaizen-Yalın Düşünce Kalite Sertifika Programı	2011-2012	Uzman
Doğu Marmara Kalkınma Ajansı	Derince Limanı Fizibilitesi Projesi	2011-..	Proje Yürütücüsü
Kocaeli Üniversitesi	CV Hazırlama ve Mülakat Teknikleri – Kariyere Giden Yol Eğitimden Geçer	2010	Eğitmen

BODRUM TİCARET ODASI EĞİTİM MERKEZİ

Kocaeli-Düzce – Bolu-Yalova-Sakarya Ticaret ve Sanayi Odaları	Eğitim İhtiyaç Analiz çalışmaları- Devlet Destekleri ve İstihdam Destekleri	2008-...	Danışman-Eğitmen
Doğu Marmara Bölgesi Hastaneleri	5 Yıldızlı Hizmet Üretiyorum Eğitim Programı	2007-2008	Uzman
Kocaeli Sanayi Odası	İletişim ve Beden Dili	2011-2015	Eğitmen
Kocaeli Sanayi Odası	Uygulamalı Girişimcilik -Pazarlama	2012-2015	Eğitmen
Kocaeli Sanayi Odası	Girişimcilik – Kurum içi İletişimi	2013 -2015	Eğitmen
Ekonomi Bakanlığı	Devlet Destekli Eğitim Programları - URGE	2013-2015	Proje Yürütücüsü
KUYAP	Sivas Kuyap Heyeti	2015	Proje Yürütücüsü
KUYAP	Erzurum-Kars Kuyap Heyeti	2015	Proje Yürütücüsü
Milli Eğitim Müdürlüğü – Meslek Liseleri-Halk Eğitim Merkezleri	Tehlikeli Ve Çok Tehlikeli İşlerde Zorunlu Mesleki Eğitimler	2009-2015	Proje Yürütücülüğü-Uzman
Doğu Marmara Kalkınma Ajansı – Düzce Denetimli Serbeslik Müdürlüğü	Hayat İçin El ele,Haydi Sahneye	2014-2015	Proje Yazımı
Doğu Marmara Kalkınma Ajansı	Geyve'de yaratıcı Drama	2015	Eğitmen
Doğu Marmara Kalkınma Ajansı	Gebze Eğitimcileri Çıta Yükseltiyor	2015	Eğitmen