



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ZİRVEYE ÇIKARMAK

- Hizmet sektörünün özellikleri
- Servis ve hizmet sektöründe ideal kalite
- Kaliteye giden yolda kilometre taşları
- Kaliteden kim sorumlu
- Kalite objektif mi yoksa sübjektif mi
- Hizmet ve servisin kaliteli olduğunu nasıl anlarız
- Hizmet sektöründe tavır ve davranışlarımız.
- Karşılaştığımız davranış bozuklukları,
- Tavır ve davranışlarımız nasıl olmalı?
- Hata ve yanlışlarımızı haklı çıkarmak için yaptıklarımız,
- Yapılan hatayı kabul etmek,
- Müşterilere karşı önyargılı davranışlarımız,
- Olaylara bakış açımız.
- Müşteri memnuniyeti nedir, ne zaman oluşur
- Müşteri odaklılık
- Genel müşteri şikayetleri
- Müşteri tipleri,
- Zor müşterilere karşı uyum teknikleri,
- Olumsuzluklar karşısında yaygın tutumlar,
- Özgüven, özdeğer,
- Olumsuzluklarla baş etme,
- İnsanların tatminsizlik alanları,
- Vücut dilimiz
- Sözsüz iletişim,
- Ne söylediğimiz mi önemli, nasıl söylediğimiz mi
- İşimizin kritik başarı faktörleri
- Motivasyon
- Dış motivasyon,
- İç motivasyon
- Tavır ve davranışlarımız değişir mi ?
- Korkularımız,

- Konfor alanı
- Bilinç ve bilinçaltımız nasıl çalışır
- Role playing – Vaka çalışmaları
-

Süre : 2 gün