



MÜŞTERİMİ YÖNETİYORUM

- Müşteri, Tanımlar, temel kavramlar
- Müşteri ilişkileri yönetimi tanımı, kapsamı, önemi
- Müşterilerle iletişim ve boyutları
- İletişim unsurları
- Değer yaratma
- Hizmetlerde müşteri bağlılığı ve kalite
- Müşteri yönetiminde stratejik yaklaşım
- Müşteri yönetimi planlaması ve uygulama süreci
- Kurumsal kültür ve müşteri ilişkileri
- Müşteriyi kazanma ve tutma
- Kaybedilen müşteriyi geri kazanma
- Müşteri yönetimi uygulamaları
- Müşteri yönetiminde karşılaşılan sorunlar ve çözümleri
- Müşteri ilişkilerini ölçme ve ölçme teknikleri
- Müşteri şikayetlerini karşılama ve çözme
- Rol play vakaları

Süre: 1 Gün