

# MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ ve SATIŞ YÖNETİMİ EĞİTİMİ

## İÇERİK

Müşteri Kimdir?  
Müşteri Tipleri ve yaklaşım taktikleri nelerdir?  
Sadık müşteri oluşturma stratejileri nelerdir?  
Müşteri şikâyet yönetmede bireysel ve kurumsal davranış modelleri nelerdir?  
Kaybedilen müşteriye kazanma teknikleri,  
Müşteri ilişkilerinde yasaklar,  
İlk izlenim-son izlenim-beden dili-konuşma becerisi-dinleme ve soru sorma kuralları,  
Müşteri ilişkilerinde ekip çalışması  
Satış nedir?  
Satıcı kimdir?  
Müşteri kimdir?  
Müşteri niçin satın alır?  
İhtiyaç belirleme  
Güven yaratmak  
Başarılı satışın incelikleri  
Satışta beden dili  
Müşteri odaklı satış  
Profesyonellik

## KİMLER KATILMALI

Satış ve pazarlama personeli,müşteri ilişkileri personeli,Yöneticiler,Yönetici asistanları,satış sonrası birim personeli,işletme sahipleri,müşteri ile ilgisi olan tüm personel

## EĞİTMEN

1967 ADANA doğumlu Eğitimci CEM KÜÇÜKTEPEPINAR DEÜ İŞLETME Bölümü mezunudur.Akademik kariyerini aynı üniversitede yaptıktan sonra DEÜ VE HACETTEPE Üniversitelerinde Tam zamanlı Pazarlama ve satış program başkanlığı ve öğretim görevliliği yapmıştır.Markalaşma ,kurumsallaşma satış ve pazarlama eğitmeni olarak 29 yıldır eğitim vermekte veyönetim danışmanlığı yapmakta olan CEM KÜÇÜKTEPEPINAR,ANKARA 'da KÜÇÜKTEPEPINAR Eğitim ve danışmanlık şirketinin yönetim kurulu başkanıdır.

## YÖNTEM

- İnter aktif ve katılıma dönük bir eğitimidir.
- Oyunlar,grup çalışması
- Örnek olay çözümlenmesi
- Video üzerinden empati