

“1. Sınıf Hizmet”

(1st Class Service)

Programın Amacı

Rekabetin giderek arttığı günümüz iş dünyasında kaliteli hizmet verebilmek işletmeler için artık çok daha önemli bir zorunluluk olmuştur. Bu durum çalışanlara müşterileri anlayabilme, onları özel hissettirebilme, kızgınlıklarını ve psikolojilerini yönetebilme konusunda ekstra beceriler ve donanımlar kazanmaları zorunluluğunu getirmiştir.



Bu eğitimimizde, işletme hangi sektörde olursa olsun her kademedeki personelin hizmetin önemini anlamalarına, “Soyut ve Somut Hizmet” kavramlarının ne anlama geldiğini öğrenmelerine, müşteri memnuniyetsizliğinin işletmeye ve çalışanlara kaybettirdiklerini görebilmelerine, çalışan faktörünün önemini algılamalarına, müşteri ile yaşanan her etkileşim anının önemini kavramalarına, iletişim becerilerini geliştirebilmelerine, şikâyet yönetimini doğru yapabilmelerine ve nihayetinde müşteri memnuniyetine inanan ve işini seven çalışanlar olabilmelerine, çeşitli uygulamalar dâhilinde yardımcı olmayı planlıyoruz.

Eğitimin İçeriği

- ❖ **Müşterilerin Önemi Anlamak**
 - ✚ Müşteri Kavramına Genel Bakış
 - ✚ Bir Müşteri Olarak Bizler
- ❖ **Kaliteli Hizmet Anlayışı**
 - ✚ Hizmet Kavramına Genel Bakış
 - ✚ Kaliteli Hizmet Nasıl Olur?
 - ✚ Müşterilerin Beklentileri Nelerdir?
- ❖ **Müşteri Memnuniyetinin Kazandırdıkları**
 - ✚ Müşteriler Neden Sizden Vazgeçerler?
 - ✚ Müşteriyi Kaybetmenin İşletmemize Zararları Nelerdir?
- ❖ **Hizmette İnsan Faktörü**
 - ✚ İyi ve Kötü Hizmet Uygulamaları
 - Vaka Paylaşımı
 - ✚ Hizmetin Somut ve Soyut Boyutu
 - ✚ Kopyalanamayan Tek Unsur: İnsan; Siz Çok Önemlisiniz!!!

❖ **Mükemmel Hizmetin Temel İlkeleri** (Hizmet Anayasası)

- ✚ Müşteri İçin Hazır Olmak
 - Kılık Kıyafet
 - Zihinsel Hazırlık (Biz Ev Sahibiyiz...)
 - Temizlik
 - Düzen
 - Teknik Kontrol
- ✚ Müşteri Psikolojisini Anlayabilmek (Empati Kurmak ve Önyargı İle Yaklaşmamak)
 - Uygulama: “Lütfen müşteri olarak benim psikolojimi anlayın...”
- ✚ Olumlu İlk İzlenim Oluşturmak (Profesyonel İmaj-Beden Dili)
 - Uygulama: Dikkat müşteri sizi gözetliyor...
 - Uygulama : Bedenim sana ne söylüyor?
- ✚ Müşteriyi Karşılama ve Nezaket Göstermek
 - Video: Dikkat! Misafir Var, Misafir
- ✚ Gülümsemek ve Göz Teması Kurmak (Samimiyet)
- ✚ Müşterilere İsimleriyle Hitap Etmek ve Güzel Konuşmak
 - Video: “Hastanın Adı Ne?”
- ✚ Müşterileri Evinde ve Özel Hissettirmek
 - Vaka Paylaşımı
- ✚ Müşterilerin İhtiyacını Doğru Anlamak ve İhtiyacın Karşılmasında Yönlendirici Olmak
 - Uygulama: Benim ne istediğimi bulabilir misiniz?
- ✚ İyi Bir Dinleyici Olmak
 - Uygulama: Duvara karşı konuşmak
- ✚ İşlemler Hakkında Bilgi Vermek ve Yapılan İşlemleri ve Konuşmaları Teyit Etmek
 - Uygulama: Çiz bakalım...
- ✚ Ürün ve Hizmetler Hakkında Yeterli Bilgi Sahibi Almak
- ✚ Bekleme Sürecini Olumlu Yönetmek
- ✚ Problem Çözmek / Önlem Almak (Proaktif Yaklaşım)
- ✚ Alternatif Hizmetler Hakkında Bilgi Vermek
- ✚ **Müşteriyi Sahiplenmek**
- ✚ Beklentilerin Önüne Geçmek
- ✚ Teşekkür Etmek ve Gerektiğinde Özür Dilemek
- ✚ Eşit ve Adil Hizmet Anlayışı İçinde Hizmet Vermek

❖ **Kızgın ve Zor Müşteriler**

- ✚ Kızgınlığı Yönetebilmek
- ✚ Aciliyet Duygusunun Önemi
- ✚ Şikâyet Yönetimi
 - Uygulama: Şikâyetim Var!!!

❖ **Uygulama**

- ✚ Uygulamalar (Müşterilerin yaşamış olduğu gerçek sorunların dâhil edildiği senaryolar, tüm katılımcıların dâhil olacağı gruplar tarafından canlandırılacak ve kamera çekimi yapılacaktır. Daha sonra bu çekimler seyredilecek ve hep birlikte gelişim alanları belirlenecektir.)

❖ İletişim

- ✚ Etkili İletişim
- ✚ İletişimi Engelleyen Faktörler
- ✚ Empati Becerimiz
- ✚ Paradigmalarımız

❖ Aktif Dinlemek

- ✚ Dinleme Yanlıları

❖ Sözsüz İletişim

- ✚ Beden Dili
 - Yüz İfadeleri
 - ▣ Göz Teması
 - Kılık Kıyafet
 - Vücut Hareketleri (Kolların bağlanması, başın sallanması, ayak ayak üzerine atma, vs)
 - Bedenin Duruşu (Ayakta, oturur, yatar, eğilmiş, omuzların düşük olması, göğüs kafesini öne çıkarma, vücudun açık/kapalı olması, vs)
 - Kişisel Bakım
 - ▣ Saç Şekli, Sakal, Oje, Ağız ve Ter Kokusu
 - Mekân Kullanımı (İnsanlara olan yakınlık/uzaklık)
 - Dokunmak (Eli Omuza Koymak, Sırta Vurmak, El Sıkmak (Sert/Yumuşak), vs)
 - ▣ İlk İzlenim ve Beden Dili
- ✚ Kelimelerin Söyleniş Biçimi
- ✚ İletişim Ortamı
 - Koku
 - Müzik
 - Gürültü
 - Temizlik
 - Hijyen
- ✚ Semboller ve İşaretler

- ❖ **Final Uygulaması:** “Hizmet Standartları”nın yazılı olduğu “**Hizmet Anayasası**” tüm katılımcılar tarafından imzalanır ve kapanış resmi çektirilir. Anayasa’nın yazılı olduğu tablo, çarşaf, vs tüm çalışanların görebileceği bir yerde sergilenir...

❖ Değerlendirme, Aksiyon Planları’nın Doldurulması Ve Kapanış

- ✚ **Aksiyon Planları:** Her bir katılımcı eğitim sonrasında kendi gelişim alanlarını ve bu alanları nasıl ve hangi tarihe kadar geliştireceğini yazdığı Aksiyon Planını doldurur. Aksiyon Planlarının bir kopyası yöneticiye verilir ve yöneticinin de katılımcıya destek olması, koçluk yapması sağlanır.

Eğitim Süresi: 1 veya 2 Tam Gündür. **(Katılımcı sayısı ve ihtiyaca göre belirlenecektir.)**