

“Müşteri İlişkileri Yönetimi” Eğitimleri

Teknolojinin önemi değişip geliştikçe, müşteriye ulaşabilmek adına kullanılabilir kanallar da çoğaldı. Bütün bu kanallardan farklı veri akışları olduğundan, verilerin doğruluğunu, bütünlüğünü ve akışının devamlılığını sağlayacak bir yardımcı araca ihtiyaç vardır. Müşteri İlişkileri Yönetimi, temel olarak müşteri, bayii, tedarikçi gibi çalışmış olduğunuz firmaları kategorize edip bunlar üzerinde ticari işlem ve aktive kayıtlarınızın takibini ve yönetimi sağlar. Bunların sağlanmasında ise yöneticilerin rolü son derece önemlidir. Amaç mükemmel müşteri hizmetlerinin nasıl sağlanacağını göstermektir. Programda yer alan eğitimler aşağıda listelenmiştir:

- Planlama Teknikleri (Vizyon-Misyon)
- Müşteri Odaklılık
- Hizmet Nedir? Müşteri Nasıl bir Hizmet Bekler?
- İç ve Dış Müşteri Nedir?
- Müşteriyle Olan İlişkiyi Geliştirme

