

# Müşteri Şikayeti Karşısında İletişim Ve Davranış Yönetimi

## Çalıştayın Amacı

Müşteri ilişkilerinde en kritik durum, müşterinin itiraz veya şikayetini, genel anlamıyla memnuniyetsizliğini iletmediği andır. Bu zorlu durumun etkili olarak çözülmemesi durumunda müşteri, imaj, gelir, pazar ve motivasyon kayıpları kaçınılmazdır. Bu zorlu durumu kazan – kazan ilişkisi yaklaşımıyla çözümlenmek ve bu zorlu durumu müşteri memnuniyetine ve müşteri sadakatine dönüştürmek etkili iletişim ve davranış yönetimi ile sağlanabilir.

Şikayet alındığı anda olumlu yaklaşım ve davranışlar sergilemek, bilgi toplayarak analiz etmek, problemin kök nedenlerini çözmek, müşteriye bilgilendirmek, bütün bu aşamalarda da pozitif ve etkili bir iletişim dili kullanmak gerekir. Bilinçli ve eğitimli personel, etkili bir iletişim dili ve müşteri şikayetlerine kuruluş olarak gösterilen kurumsal yaklaşım ve duyarlılıkla yüksek seviyede başarı sağlanabilir.

Bu çalıştayda “müşteri şikayeti yönetimi” kavramında şikayet alındığında çözüme yönelik davranışlar, uygulamalar ve iletişim tekniklerini ele alarak değerlendireceğiz.

## İçerik

- “Müşteri İlişkileri Yönetimi”nde müşteri şikayetlerinin önemi
- Müşteri tatmininin temel unsurları – kazan –kazan ilişkisi
- Müşteri şikayeti yönetimi
- iş akışı – sistematik yaklaşım
- Şikayetin alınması ve ilk tepkinin yönetimi - telefon, mail, görüşme
- Zor müşterilerle diyalog
- Müşteri memnuniyetinin yeniden sağlanması için taktikler – Fark yaratma
- Örnek Olaylar ve uygulamalar – rol oynamalar

## Katılımcı Profili

Değişik sektörlerde faaliyet gösteren kuruluşlarda müşteri ilişkileri, satış, pazarlama, müşteri temsilciliği, çağrı merkezleri alanlarında görev üstlenen her seviyedeki yönetici ve sorumlu

## Katılımcının Kazanımı

Müşteri ilişkilerinde itiraz ve şikayet alındığında kazan-kazan ilişkisi oluşturulması, müşteri memnuniyetiyle sonuçlanan ilişki ve davranış yönetimi sağlanması için gerekli yöntem ve yaklaşımlar hakkında bilgi ve deneyim paylaşımı

**Kontenjan 24 kişi ile sınırlıdır.**