

Yeni Nesil Eđitimcinin Eğitimi

Eğitim Hakkında:

Kurumların başarılı olabilmeleri öncelikle her çalışanı gerçekten etkin ve verimli olabileceği, bilgi, beceri ve yeteneklerini gösterebileceği doğru alanlarda çalıştırabilmek, önlerine mesleki bir vizyon koyarak kariyer gelişmelerine yardımcı olmaktır. Bunun için gerekli temel unsur, eğitimidir. Öğrenen ve kendi geliştiren organizasyonlar **“iş gücünün”** en değerli kaynak olduğunu bilmektedir.

Rekabetin kaçınılmaz olduğu günümüz iş hayatında kurumun varlığını sürdürebilmesi için her seviyedeki çalışanın, bilgi ve beceri kapasitelerini devamlı artırması, çalışanlarına yatırım yaparak ve onlara kendilerini geliştirme imkanları sağlaması ile mümkündür.

Bu nedenle kurumlar kendi **eğitim akademilerini** kurmaya ve kendi **iç eğitmenlerini** yetiştirmeye daha çok önem vermeye başladılar. Kurum içi eğitmenler, işletmelerde bireysel bilginin kurumsal bilgiye dönüştürülmesi ile etkin bilgi yönetimi konusunda önemli katkılar sağlamaya başladılar.

- İç eğitmenlerin, kurumda çalışanların gelişimi için kuşkusuz en önemli değer yarattıkları nokta; kurumda öz deneyimler yoluyla oluşturdıkları ve paylaştıkları bilginin tüm çalışanlara yayılması ve böylece iş sonuçlarına olumlu katkı sağlamasıdır.
- Gelişime katkının sağlanmasının bir diğer yönü de eğitmenin sadece eğitim vermekle kalmayıp, çalışanlara ilgili alanlarda **“rehberlik” ederek, şirketin “sürdürülebilir başarısına”** katkı sağlamasıyla, kurumda ve çalışanda gelişim ve dönüşüme öncülük eden rolüyle kazanç yaratmasıdır.

Her şirketin, kurumsal organizasyonun, ihtiyaçları, sıkıntıları talepleri farklı olabilir ve buna göre de eğitimlerin öncelikleri değişebilir.

- İç eğitmenlerin faaliyetlerinde, bireysel ve kurumsal gelişimi sağlamak için gözden kaçırmamaları gereken önemli bir hususta, pratikte karşılaşılan sorunları ve ihtiyaçları iyi tespit etmek
- Değişim ve gelişim ihtiyacını ve isteğini doğru saptayarak uygun çözüm önerilerini sunmaktır.

Bu program; eğitimsel tasarım, farklı eğitim metotları, öğrenme ve davranışsal stiller gibi öğrenme ihtiyacını eğitim programına / dokümanına dönüştürürken her biri yaşamsal öneme sahip olan ve ilham vermenin yanında bağlantı kurmayı da sağlayan beceriler kazanmalarına yardımcı olur. Bu program ile katılımcılar,

ihtiyaçlar ve performans ilişkisinin tespiti için;

- ihtiyacın ortaya çıkış nedenlerinin saptanması
- ihtiyaç belirlemede izlenecek yaklaşımın (bilgi toplama) seçimi
- ihtiyaç analizine dayalı özgün eğitim içeriğinin veya programının tasarımı
- eğitim programının uygulanması
- programın değerlendirilmesi-geliştirilmesi
- bireysel, grup ve kurumsal gelişimin takibini yaparak gelişime katkıda bulunmaları önemini fark edecekler

Ayrıca seminer sonunda katılımcılar;

- Verimli eğitim süreçlerinin dinamiklerini anlayacak
- Bireysel olarak yetkinliklerini gözden geçirebilecek
- Yetişkin eğitimi prensiplerini öğrenecek
- 6 temel sunum ve iletişim becerisi kazanacak
- Eğitim programının tasarım aşamalarını tanımlayabilecek
- Eğitimde yetiştiricilik (koçluk) yaklaşımını kazanacak
- İçeriği mantıksal ve sistematik olarak yapılandırabilecek
- Farklı öğrenme tarzlarını anlayıp eğitim yöntemini buna göre yapılandırabilecek
- 4 aşamalı ölçümlemenin temel prensiplerini öğrenecektir

Hedef Kitle: Kurumlarda eğitim veren veya verecek olan eğitmenler

Süre: 2 gün

İçerik: Programın akışı ve içindeki modüller aşağıdaki gibidir:

- Eğitimin Anatomisi ve Yetişkin Öğrenme Prensipleri
- Etkin Eğitim İçin 10 Prensip
- Eğitim Döngüsü ve Eğitmenin 5 Sorumluluk Alanı
- İçeriğin Geliştirilmesi ve Planlama
- Eğitim İçin Uygun Metodolojinin Belirlenmesi
- Olumlu Atmosfer Yaratma ve Zor Katılımcıları Yönetmek
- Eğitmenin İletişim Tarzı ve Yetiştirici (koç) Rolü

Eğitim Sonrası Takip: Proje bazlı eğitimlerde ön-test, son-test ve ihtiyaç görüşmeleri

Katılımcı Materyalleri: Program sonrası kişilere eğitimlerde anlatılan konuların özetini içeren katılımcı rehberi verilmektedir.

Eğitim Metodolojisi: 10 kişi için iki eğitim danışmanı tarafından yürütülür. Katılımcıya 5 sunum yaptırılır, kayıt edilen 2 sunumu için rehber eğitmen tarafından ayrı bir odada birebir geribildirim verilir. Teorik bilginin pratiğe dönüştürülmesi için eğitim süreci boyunca pek çok uygulama, grup çalışması, örnek vaka çalışması ve kısa film izlemesi yapılır.

Programın beklentilerinizi tam olarak karşılayabilmesine yönelik içerik ve süre seçiminizi kolayca yapabilmeniz için her modülde katılımcıların edinecekleri beceri, yetkinlik ve davranış değişikliklerini detaylarıyla paylaşabiliriz. Bu konuda lütfen bizimle e-posta adresinden temasa geçin.

Etki Yaratan Sunumlar Yapma Becerileri

Eğitim Hakkında:

Güçlü hitap becerisi, sahne kullanımı, geniş kitlelere hitap edebilme yeteneği hemen herkesin sahip olmak istediği önemli niteliklerdir. Günümüzde bu becerilerin iş, hatta sosyal yaşantımızda dahi etkisi yadsınamaz. Ancak yapılan araştırmalarda insanların en büyük korkusu sorulduğunda çıkan sonuçlar şaşırtıcı olmuştur. İlk sırada %41 ile topluluk önünde konuşmak çıkmıştır. **Topluluk Önünde Konuşma Eğitimi** ile korkunuzu yenebilir, hitabet, etkili konuşma ve ikna konularında becerilerinizi geliştirebilirsiniz.

Bu program başta eğitimciler, eğitmen adayları, liderler, yöneticiler için gerekli olan "Topluluk Önünde Konuşma Eğitimi" ile katılımcıların; hitabet, telaffuz, vurgu, ses ve nefes kontrolü, sahne kullanımı gibi konularda, uygulamalar ile donanımlarını arttırmayı amaçlamaktadır.

İzleyicinizin siz konuşurken her söylediğinizi anlaması, ifadeleriniz ile bağlantı kurması hatta daha ileri giderek sunumun içine girmesi, fikri satın alması hatta bu fikirle ilgili aksiyona yönelmesi çok daha iyidir. Bu; dinleyicilerin bitmesini istemedikleri kaliteli bir sunumdur.

Tüm program boyunca size öğretilen tüm becerileri pratiğe çevirme şansı bulacaksınız, sunumlarınız kaydedilecek ve bireysel olarak koçluk alacaksınız. Bu koçluk destekleyici bir ortamda yapılacak böylece siz geliştirilmesi önerilen beceriler konusunda gelişmeye devam edebileceksiniz. Bu program ile katılımcılar,

- Sunuşun amacını ve hedefini tam olarak tanımlayabilecek

- Konuyu analiz edip değer yaratacak noktaları belirleyebilecek
- Mesajı tam ve net olarak aktaracak kilit bilgileri seçebilecek
- İçeriği mantıksal ve sistematik olarak dinleyicilerin profiline göre yapılandırabilecek
- Uygun görsel malzemeleri seçerek sunuşu başarıyla yapabilecek
- Dinleyicilerin ilgi ve katılımını sağlayabilecek
- Zor dinleyici ve katılımcılar ile nasıl başa çıkabileceğini öğrenecek
- Platform alıştırmaları, video çekimleri ve bireysel gelişim formları ile sunuş teknikleri konusundaki gelişimlerini izleyebilecek ve sürekli kılacaklardır

Hedef Kitle: Etkileyici sunumlar yaparak kariyerlerinde ilerlemek isteyen tüm çalışanlar ve yöneticiler

Süre: 2 gün

İçerik: Programın akışı ve içindeki modüller aşağıdaki gibidir:

- Sunumda Ne ve Nasıl İlkeleri
- Platform Üzerinde İletişim Becerilerini Kullanmak
- Etkin bir Sunumun 4 Ögesini Yönetebilmek
- Sunumun Kurgusunu Oluşturmak
- Görsel Malzemelerin Hazırlığı
- İzleyiciyi Katma Teknikleri
- Soruları Yanıtlama Becerileri

Eğitim Sonrası Takip: Proje bazlı eğitimlerde ön-test, son-test ve ihtiyaç görüşmeleri

Katılımcı Materyalleri: Program sonrası kişilere eğitimlerde anlatılan konuların özetini içeren katılımcı rehberi verilmektedir.

Eğitim Metodolojisi: 12 kişi için 2 eğitim danışmanı görev alır. Her bir katılımcı iki gün boyunca toplam 5 ila 6 sunuş yapar. Bu sunuşların tamamı kaydedilir ve sunuşlardan 2 tanesi üzerinden ikinci eğitim danışmanı tarafından birebir koçluk verilir. Diğer sunuşlar tüm katılımcılar ile birlikte izlenerek değerlendirilir.

Programın beklentilerinizi tam olarak karşılayabilmesine yönelik içerik ve süre seçiminizi kolayca yapabilmemiz için her modülde katılımcıların edinecekleri beceri, yetkinlik ve davranış değişikliklerini detaylarıyla paylaşabiliriz. Bu konuda lütfen bizimle e-posta adresinden temasa geçin.

Etkin İletişim Becerileri

Eğitim Hakkında:

Hayatımıza anlam veren, bizi biz yapan kurduğumuz iletişimdir. İletişim o kadar önemlidir ki insanlar ilk doğdukları andan itibaren iletişime geçme ihtiyacı duyarlar. İletişim insanın her çağında en etkili unsurdur. İletişimin olmadığı bir toplum düşünülemez. İnsanlarla yanlış iletişim kurma iş hayatında, sosyal hayatta ve aile hayatında problemlere sebep olurken doğru iletişim daha başarılı ve daha verimli bir hayatın kapılarını açan bir anahtar olacaktır.

Bu eğitimde iletişimin boyutlarını, nasıl iletişim kurduğumuzu, karşı taraftan nasıl algılandığımızı, iletişimin önünü tıkayan bakış açılarını, daha iyi iletişimci olmak için yapabileceklerimizi öğrenerek becerilerimizi keskinleştireceğiz. Bu program ile katılımcılar;

- İletişimin anlamını ve yöntemlerini tanımlayabilecek
- Farklı insanların farklı iletişim tarzları olabileceğini öğrenecek, bu tarzların diğerlerini nasıl etkilediğini anlayacak
- İletişimin Önündeki Engelleri Anlayacak
- Her seviyede çalışanla etkili iletişim sağlayabilecek
- Temel düzeyde zorlu durumları yönetme becerisi edineceklerdir.

Hedef Kitle: İş ve pozisyonu gereği diğer kişilerle etkin iletişim kurması gereken çalışanlar

Süre: 1 gün

İçerik: Programın akışı ve içindeki modüller aşağıdaki gibidir:

- Etkili İletişimin Kilit Unsurları
- Davranış Tarzları
- Ayak Uydurma ve Yakınlaşma
- Etkili Dinleme-Dört Kulak Dinleme (**Schulz Von Thun Modeli**)
- İletişimi Engelleyen Tutumların Farkında Olma
- Sorunlu veya Zorlu Durumlarda İletişim için İpuçları
- Etkili İletişim için İlgi Kavramını Hayata Geçirmek

Eğitim Sonrası Takip: Proje bazlı eğitimlerde ön-test, son-test ve ihtiyaç görüşmeleri

Katılımcı Materyalleri: Program sonrası kişilere eğitimlerde anlatılan konuların özetini içeren katılımcı rehberi verilmektedir.

Eğitim Metodolojisi: Tartışma ve değerlendirmeler, davranış analizleri, bireysel ve grup çalışmaları,

Programın beklentilerinizi tam olarak karşılayabilmesine yönelik içerik ve süre seçiminizi kolayca yapabilmemiz için her modülde katılımcıların edinecekleri beceri, yetkinlik ve davranış değişikliklerini detaylarıyla paylaşabiliriz. Bu konuda lütfen bizimle e-posta adresinden temasa geçin.

İşyerinde Güvenli Davranış ve Çatışmasız İletişim

Eğitim Hakkında:

Kendi görüşlerimizi güvenle dile getirebilmek, haklarımızın zorlandığını düşündüğümüz durumlarda bunu güvenle ifade edebilmek, zorlu durumlar ve insanlar karşısında güvenli duruş sergileyebilmek hepimizin zaman zaman zorlandığı konulardan bazıları.

Bu zorluk bazen yetiştirilme tarzından bazen de inanç ve geleneklerimizden geliyor. Bununla birlikte giderek yoğunlaşan iş hayatında güvenli duruş sergilemek gereken durumlarda daha sık karşılaşılabiliyoruz.

Güvenli duruşun saldırgan veya eğilgen duruştan farkını ve hangi durumlarda ve nasıl başarı ile kullanılabileceğini bu eğitimde paylaşıyoruz. Program akışında yer alan test ve analizler kadar senaryo ve vaka çalışmaları da konunun daha iyi anlaşılmasına ve uyum içinde ve yapıcı bir iş hayatı için becerilerin gelişmesine katkıda bulunuyor. Bu program ile katılımcılar,

- Güvenli davranışın tanımını net yapabilecek,
- Güvenli davranışı saldırgan ve eğilgen davranıştan ayıran özellikleri daha iyi anlayacak
- Davranış tarzını duruma ve karşısındaki kişiye göre uyarlayabilecek
- İşyerinde zor durumlarla ve olası çatışmalarla başa çıkabilecek
- Doğru ve güvenli iletişim modeli ile karşısındakileri etkileyebilecek, çevrelerinde saygı ve güven uyandırabileceklerdir.

Hedef Kitle: Tüm çalışanlar

Süre: 2 gün

İçerik: Programın akışı ve içindeki modüller aşağıdaki gibidir:

- Davranış Modelleri Hakkında
 - Güvenli
 - Saldırgan
 - Eğilgen
 - Pasif saldırgan - Manipülatif
- Kişisel Davranış Modelini Ortaya Çıkarmak - Ne Kadar Güvenliyim – Test
- Güvenli Davranışın Yararları
- Güvenli Davranmak için Düşünce Yanlışlarından Kurtulmak
- Söylem ile Eylemin Uyumu
- İki Taraf İçin de Kazan - Kazan Sonucu Yaratmak

Eğitim Sonrası Takip: Proje bazlı eğitimlerde ön-test, son-test ve ihtiyaç görüşmeleri

Katılımcı Materyalleri: Program sonrası kişilere eğitimlerde anlatılan konuların özetini içeren katılımcı rehberi verilmektedir.

Eğitim Metodolojisi: Kapsamlı ve interaktif bilgi paylaşımı, davranış tarzları değerlendirme çalışmaları, bireysel ve grup egzersizleri, oyunlar ve değerlendirmeler.

Programın beklentilerinizi tam olarak karşılayabilmesine yönelik içerik ve süre seçiminizi kolayca yapabilmeniz için her modülde katılımcıların edinecekleri beceri, yetkinlik ve davranış değişikliklerini detaylarıyla paylaşabiliriz. Bu konuda lütfen bizimle e-posta adresinden temasa geçin.

Stres Yönetimi

Eğitim Hakkında:

Çoğumuz stresin iş, aile, arkadaşlar, hastalık gibi dış etkenlerden kaynaklandığını düşünürüz ama aslında bu etkenler kendi başlarına stresli olaylar değildir. Onları stresli yapan, bizim yorumlarımız ve içsel tepkilerimizdir. İnsanlar farklı olayları stresli olarak yorumlayabilir ve strese farklı tepkiler gösterebilirler. Yani stres için belirleyici olan tek başına o dış etken değil, onunla kişi arasındaki etkileşimdir. Stres yaşamakta olduğunuzu size gösteren belirtiler dört grupta toplanabilir: duygusal, düşünsel, davranışsal ve bedensel. Bunlardan bir ya da birkaçını aynı anda yaşayabilirsiniz.

Bu eğitimde amacımız; stresin ne olduğunu doğru şekilde tanımlamak, stres kaynaklarını tespit etmek ve hayatımızdaki stresi kontrol altına almaya ve doğru şekilde yönetmeye dönük becerileri katılımcılara kazandırmaktır. Bu program ile katılımcılar,

- Stresi tanımlayabilecek ve stres sinyallerini fark edebilecek
- Yaşamlarındaki stresi kontrol altına alabilmek için kapsamlı bilgi sahibi olacaklar
- Stresle baş edebilmek için gerekli kısa ve uzun vadeli yöntemler ve hemen uygulayabilecekleri becerileri kazanacaklardır

Hedef Kitle: Stres yönetimini öğrenmek isteyen tüm çalışanlar

Süre: 1 gün

İçerik: Programın akışı ve içindeki modüller aşağıdaki gibidir:

- Stressiz Bir Hayat Mümkün mü?
- Optimum Stres Kavramı
- Stresin Performansımız Üzerindeki Etkileri

- Stres Kaynakları ve Strese Verilen Tepkiler
- Stres Yaratan Durumlarla Başa Çıkmak için Farkındalık
- Stresle Başa Çıkma Yöntemleri-Kısa ve uzun vadelerde

Eğitim Sonrası Takip: Proje bazlı eğitimlerde ön-test, son-test ve ihtiyaç görüşmeleri

Katılımcı Materyalleri: Program sonrası kişilere eğitimlerde anlatılan konuların özetini içeren katılımcı rehberi verilmektedir.

Eğitim Metodolojisi: Kapsamlı ve interaktif bilgi paylaşımı, mini testler ve uygulamalar

Programın beklentilerinizi tam olarak karşılayabilmesine yönelik içerik ve süre seçiminizi kolayca yapabilmeniz için her modülde katılımcıların edinecekleri beceri, yetkinlik ve davranış değişikliklerini detaylarıyla paylaşabiliriz. Bu konuda lütfen bizimle e-posta adresinden temasa geçin.

İşyerinde Zor İnsanlar ve Zor Durumları Yönetebilmek

Eğitim Hakkında:

Hepimiz zaman zaman iş hayatımızda da özel hayatımızda da zorlu insanlar ve durumlarla karşı karşıya kalıyoruz. Bu durum ve insanlar zaman zaman şartlarımızı zorluyor ve içinden çıkılmaz hisler yaratabiliyorlar.

Eğitimde bu durumun her iki tarafına da bakıyor ve öğrendiklerimizde yola çıkarak zorlu durum ve insanları doğru şekilde yönetmeye dair farkındalık ve beceri kazandırmaya odaklanıyoruz. Bu program ile katılımcılar,

- Zorlu durumlar, insanlar, müşteriler ve insanların neden zorlu insan olduklarına dair bir algı/farkındalık oluşturmak,
- Farklı insanlarla ve zor koşullar altında “kazan-kazan” koşullarını yaratıp sonuç almaya yardımcı olacak teknik ve becerileri uygulamalı olarak paylaşmak
- Karşımızdaki insanın beklentilerini karşılamak ve aşmak için iletişimde belirleyici unsurları anlamak,

- Zorlu durumlarda ve şikayet sözkonusu olduğunda karşılamak ve yönetmek konusunda etkin bir yöntem kullanabilmek.
- Zorlu durumların ortaya çıkaracağı stresi anlamak ve doğru yönetebilmek için farkındalık ve pratik beceriler geliştirmek

Hedef Kitle: Zorlu durum ve insanlarla başa çıkma konusunda bilgi ve beceri kazanmak isteyen tüm çalışan ve yöneticiler

Süre: 1 gün

İçerik: Programın akışı ve içindeki modüller aşağıdaki gibidir:

- Zorlu Durumları Tanımlamak
- Olumsuzluk Kaynaklarını belirlemek
- Kimlerle İlişki İçindeyiz
- İş Yerinde Yaşanılan Zor Durumlar
- Olumsuzluğa Yaklaşım Yöntemleri
- Yaygın Zor İnsan Tipler ve Taktikler
- Müşteri Hizmetinde Zorlu Durumları Yönetmek
- Sorunlu Durumlarda Pratik ve Etkili Reçeteler

Eğitim Sonrası Takip: Proje bazlı eğitimlerde ön-test, son-test ve ihtiyaç görüşmeleri

Katılımcı Materyalleri: Program sonrası kişilere eğitimlerde anlatılan konuların özetini içeren katılımcı rehberi verilmektedir.

Eğitim Metodolojisi: Kapsamlı ve interaktif bilgi paylaşımı, küçük testler ve analiz çalışmaları, senaryo çalışmaları ile desteklenmiş bir programdır.

Programın beklentilerinizi tam olarak karşılayabilmesine yönelik içerik ve süre seçiminizi kolayca yapabilmeniz için her modülde katılımcıların edinecekleri beceri, yetkinlik ve davranış değişikliklerini detaylarıyla paylaşabiliriz. Bu konuda lütfen bizimle e-posta adresinden temasa geçin.

İşyerinde Duygusal Zeka

Eğitim Hakkında:

Bugünün dünyasında başarılı olmak, iyi ekipler yönetmek, müşteri kaybetmemek, pazar payını arttırmak, alanınızda fark yaratmak için yapmanız gereken tek şey önce şirket değerlerini, çalışan profilini ve sonra müşteri beklentilerini doğru anlayabilmek, elinizdeki seçenekleri çoğaltabilmek ve sizi sonuca götürecek aksiyonları alabilme yetkinliğinde olmaktır. Bunu yapabilmenin en kısa ve sağlıklı yolu ise duygusal zeka araçlarını kullanmakla olur. Duygular insanları, insanlar performansı harekete geçirir ve mantık her zaman duyguyla harmanlandığında anlamlı sonuçlar doğurur.

Daniel Goleman'a göre "duygusal zekâ" kişinin hem kendisinin hem de etrafındakilerin performanslarını artırmada etkili 5 ana beceri alanı ile tanımlanabilir. Biz bu programda duygusal zekâda kişisel ve kişilerarası becerilerin 5 alanını ve bunların kapsadığı 15 bileşeni inceliyoruz, bunları daha iyi anlamaya çalışıyoruz, senaryo ve vaka çalışmaları ile test ve analizler ile hem duygusal zekâ kapasitesini daha iyi kullanmaya hem de artırmaya dönük becerileri geliştirmeye çalışıyoruz. Bu program ile katılımcılar,

- İş ve özel hayatlarında IQ ve EQ arasındaki farkları ve her birinden nasıl yararlanacaklarını tanımlayabilecekler
- Duygularını tanıma, birbirinden ayırt etme ve davranışlarını buna göre düzenleme konusunda da yetkin bir bilgi düzeyine sahip olacaklar
- Duygu, düşünce ve inançlarını yapıcı bir şekilde ifade edecekler
- Başkalarının duygu, düşünce ve hassasiyetlerini anlamayı ve yönlendirmeyi öğrenecekler
- Kişiler ve kişilerarası duygusal zekâlarını geliştirebileceklerdir

Hedef Kitle: Tüm çalışanlar ve yöneticiler

Süre: 2 gün

İçerik: Programın akışı ve içindeki modüller aşağıdaki gibidir:

- 7 Zeka Türü
- Duygusal Zekanın (EQ) Tanımı ve Boyutları
 - Kişisel ve Kişilerarası EQ
- Kişisel Duygusal Zekânın Tanımı ve Faktörleri
 1. Kendini Bilmek ve Anlamak
 2. Duygularını Yönetmek

3. Öz Motivasyon

- Kişisel Duygusal Zekânın Hayattaki Başarıda Önemi
- Kişisel Duygusal Zekâyı Yükseltmek için Öneriler
- Kişilerarası Duygusal Zekanın Tanımı ve Faktörleri

4. Başkalarını Anlamak

5. Kişiler Arası İlişkileri Yönetmek

- Kişilerarası Duygusal Zekanın Başarıda Etkisi
- Kişilerarası Duygusal Zekâyı Yükseltmek için Öneriler

Eğitim Sonrası Takip: Proje bazlı eğitimlerde ön- son test paylaşımlar

Katılımcı Materyalleri: Program sonrası kişilere eğitimlerde anlatılan konuların özetini içeren katılımcı rehberi verilmektedir.

Eğitim Metodolojisi: Kişisel duygusal zekâyı ölçen bir ön test, interaktif ve kapsamlı bilgi paylaşımı, bireysel ve grup egzersizleri ve değerlendirmeler

Programın beklentilerinizi tam olarak karşılayabilmesine yönelik içerik ve süre seçiminizi kolayca yapabilmemiz için her modülde katılımcıların edinecekleri beceri, yetkinlik ve davranış değişikliklerini detaylarıyla paylaşabiliriz. Bu konuda lütfen bizimlee-posta adresinden temasa geçin.

Üst Düzey Yönetici Asistanlığı ve Profesyonel Sekreterlik

Eğitim Hakkında:

Yönetici Asistanları, başarıyı sağlayan kilit çalışanların başında gelmektedir. Günümüzün rekabetçi iş ortamında ve ani gelişmelerin sıkça yaşandığı iş dünyamızda, lider-yöneticilik niteliği önem kazanırken profesyonel yönetici asistanlığı da onun yanında gerekli hale gelmiştir.

unBu bağlamda klasik sekreterlik görevinin ötesinde daha karmaşık işlerin yönetimini esas alan “Yönetici Asistan” örgütsel etkinliği yükseltecek fonksiyonlara sahip olmak durumdadır. Bu program, yönetici asistanın “**yöneticinin ardındaki güç**” olma bilinciyle, yöneticisinin güvenle önündeki iddialı hedefleri gerçekleştirmesine yardımcı olacak bakış açısını ve becerileri kazandırmayı, mevcut performanslarını değerlendirerek yönetici asistanın başarısında kilit rol oynayan organizasyonel, kişilerarası ve yönetsel becerileri daha geliştirmelerini sağlayarak etkin profesyoneller olmalarına yardımcı olmayı hedef almaktadır. Bu program ile katılımcılar,

- Yönetim takımının önemli bir üyesi olarak etkin katkı sağlayacak
- Zor durum ve sorunlarla başa çıkmak için güvenli iletişim tekniklerini öğrenmek
- Kişisel kaliteyi iş yapış biçimi haline getirmek için cesaretlendirmek
- Yöneticinin ardındaki güç olma konusunda doğru konumlanma ve bireysel gelişim planlarını yapabilmektir

Hedef Kitle: Yönetici asistanlığı konusunda kendisini geliştirmek isteyen çalışanlar

Süre: 2 gün

İçerik: Programın akışı ve içindeki modüller aşağıdaki gibidir:

- Yönetici Asistanlığının Tanımı
- Yönetici Asistanı ve Kalite
- Hem Kendisi Hemde Yöneticisinin Zamanını Yönetebilmek
- Astlar, Üstler ve Eşitler Arasında Etkin İletişim Koordinasyonunu Sağlamak
- Yönetici Asistanının Etkinliğini Arttıracak Tutumlar

Eğitim Sonrası Takip: Proje bazlı eğitimlerde ön-test, son-test paylaşımlar

Katılımcı Materyalleri: Program sonrası kişilere eğitimlerde anlatılan konuların özetini içeren katılımcı rehberi verilmektedir.

Eğitim Metodolojisi: Aktif katılımlı tartışma ve kapsamlı bilgilendirme, “İletişim Profili Anketi” ve çözümlemesi, bireysel ve grup çalışmaları, canlandırmalar ağırlıklı bir programdır.

Programın beklentilerinizi tam olarak karşılayabilmesine yönelik içerik ve süre seçiminizi kolayca yapabilmemiz için her modülde katılımcıların edinecekleri beceri, yetkinlik ve davranış değişikliklerini detaylarıyla paylaşabiliriz. Bu konuda lütfen bizimle..... e-posta adresinden temasa geçin.

Etkin Şikayet Yönetimi

Eğitim Hakkında:

Günümüz pazar koşullarında müşteride memnuniyetsizlik yaratan faktörlerin bulunup bunların nedenleriyle birlikte çözümlerinin araştırılması olarak tanımlanan müşteri şikayet yönetimi, mal ve hizmetlerdeki kusurun giderilmesi yoluyla müşteriyi memnun ederek elde tutabilmenin en değerli araçlarından biridir.

Müşteri ilişkileri, müşteri memnuniyeti ile birlikte karlılığı maximize etmeyi hedefler. Müşteri şikayet yönetimi ise; müşteri memnuniyetini ve karlılığı yükseltmede en önemli silahtır.

Yapılan araştırmalara göre, şikâyetle bulunan müşterilerin bu şikâyetlerine çözüm bulunduğu takdirde onların yüzde 54 ile yüzde 70’inin işletmeyle alışverişini devam ettirdikleri tespit edilmiştir.**Müşteri Şikayet Yönetimi Eğitimi**, her şikâyeti kuruma sunulmuş bir armağan gibi görme ve şikayeti memnuniyete çevirme becerilerini geliştirir.Eğitim akışında bilgi vermek yanında teknik göstermek ve farklı örnekler ile uygulama ve senaryolar yaparak becerileri keskinleştirmeyi amaçlıyoruz. “Etkin Şikâyet Yönetimi” sadece katılımcıları müşteri ilişkileri dünyasına alan pratik bir beceri geliştirme programı değil, aynı zamanda düşünce, tavır ve alışkanlıklarda değişime ilham veren bir yaklaşımdır.

Bu 1 günlük programın devamı olarak kurum içinde şikayet yönetim sürecini yapılandırmak için workshop ve/veya danışmanlık süreçleri tasarlanabilir. Bu program ile katılımcılar,

- Şikâyetlerden korkmamayı öğrenecekler,
- Şikâyetlerim müşteri ve kurum arasında güven tesisi için nasıl kullanılabileceğini öğrenecekler,
- Şikâyet bildiren müşterilerin memnuniyetsizliklerinin memnuniyete dönüştürülmesini nasıl sağlayacaklarını öğrenecekler,
- Şikâyet karşılama ve çözümleme için pratik ve yapılandırılmış bir teknik öğrenecekler,
- Kurumun etkin bir şikâyet politikası geliştirip uygulamaya koymasını destek olacak bilgi ve bakış açısı edineceklerdir.

Hedef Kitle: Şikâyet yönetimi konusunda bilgi ve teknik öğrenerek müşteri sadakatini artırmak isteyen her seviyede çalışan ve yönetici

Süre: 1 gün

İçerik: Programın akışı ve içindeki modüller aşağıdaki gibidir:

- Günümüz Hizmet Anlayışında Şikâyetlerin Önemi
- Müşteri ile Güven Bağı mı? Baş Ağrısı mı?
- Şikâyeti Niçin Sevmiyoruz?
- Şikâyetlerden Çekinmenin Altında Yatan Duygu Ne?
- Bu Duygu ile Nasıl Başa Çıkabiliriz?
- Şikâyete Farklı Bir Yaklaşım: “Şikâyetleri Cevaplanabilir Sorular Gibi Düşünmek”
- Şikâyet Karşılama için Yaklaşımımız
 - Olumlu Tavır
 - Beden Dili, Ses Tonu, Kullanılan Kelimeler
 - Yasak İfadeleri Fark Etmek
 - Sükûneti Korumak
 - Empati
- Şikâyet Çözmede Pratik Bir Teknik
 - Karşılama
 - İfade Etmesine İzin Verme
 - Sorular ile Konuyu Detaylı Anlama
 - Taahhüt
 - Takip
- Kızgın Müşteriyi Yönetmede “Çan Tekniği”

Eğitim Sonrası Takip: Proje bazlı eğitimlerde ön son test paylaşımlar

Katılımcı Materyalleri: Program sonrası kişilere eğitimlerde anlatılan konuların özetini içeren katılımcı rehberi verilmektedir.

Hizmet Kalitesinde “Biz” Bilinci ve Müşteri Odaklı Hizmet Anlayışı

Eğitim Hakkında:

Müşteri Odaklı Hizmet Becerilerini Geliştirme programında amacımız; katılımcıların “müşteri odaklı tutum ve davranışlar” konusunda farkındalık kazanması, müşteri gözünden bakabilmesi, öğrendiklerini davranışa dönüştürebilmesi için beceriler geliştirmesidir.

Eğitimde dış müşteri kadar iç müşteri kavramına da yoğunlaşıyoruz. Farklı seviye ve sektörlerden örnekler ile katılımcıların müşteriler ile her temaslarında kurumun hizmet vaadini yerine getirmesi için gereken yaklaşım ve becerilere odaklanıyoruz. Bu program ile katılımcılar,

- Müşteri odaklı hizmet yönetimini bir fırsat olarak görebilecekler
- Rekabette ana unsurun müşteriye yaklaşım olduğunu anlayacaklar
- Müşteri odaklı hizmet konusunda hangi seviyede olduklarını fark edecekler
- Güçlü ve gelişime açık yönlerini tanımlayacaklar
- Kurumun ve müşterinin ortak kazancı için kişisel sorumluluk ve inisiyatif alacaklar

Hedef Kitle: Müşterilerle dolaylı ya da direkt temasta bulunan tüm çalışanlar ve onların ilk kademe yöneticileri

Süre: 1 gün

İçerik: Programın akışı ve içindeki modüller aşağıdaki gibidir:

- Müşteri Hizmeti Vaadiniz
- Müşterim Kimdir?
- Müşteri Ne Bekler?
- Müşteri Hizmetinde Olumlu ve Aktif Bakış Açısının Önemi
- İdeal Hizmet Kavramı = Beklentileri Karşılama ve Aşma
- Müşteri Hizmetinde İletişim Becerilerinde Mükemmelleşmek
- Müşteri Hizmetinde Sözlü ve Sözsüz İletişim
- Daima Profesyonel Nezaketi Korumak
- İşler Zorlaştığında

- Aksiyon Planım: Öğrendiklerimi Nasıl Uygulayacağım?

Eğitim Sonrası Takip: Proje bazlı eğitimlerde ön-son test paylaşımlar

Katılımcı Materyalleri: Program sonrası kişilere eğitimlerde anlatılan konuların özetini içeren katılımcı rehberi verilmektedir.

Eğitim Metodolojisi: İnteraktif bilgi paylaşımı, tartışma ve değerlendirmeler, oyunlar, rol canlandırma uygulamaları, çeşitli, güncel, renkli ve dramatik örneklemeler

Bu gelişim programlarının beklentilerinizi daha iyi karşılayabilmesi için sizlerle yapacağımız görüşmeler sonrasında program modüllerini; kapsanması istenen yetkinlik ve beceri alanlarına göre yeniden düzenleyebiliriz. Bu konuda lütfen bizimle e-posta adresinden temasa geçin.

Kurumsal Telefon Kültürü Eğitimi

Eğitim Hakkında:

Kurumunuzun imajını oluşturan ilk temas noktası telefondur. Kurumsal bir iletişimin nabızı, masasında telefon bulunan tüm parmak ucu elemanlarınızda atar.

Kuruma müşterilerin ve paydaşların ulaştığı her temas noktasında aynı kurumsal duruş beklenir. Temas noktası ve bu kanalda kurulan iletişim başarılı bir tatla bitmez ise tüm çabalar boşa çıkar. Telefonda iletişim kuran kişi oluşturulmaya çalışılan tüm kurum kültürünü ezip geçmiş, birkaç dakika içinde harcamış olur.

Kurumsal telefon kültürü eğitiminde kurumunuza özel telefon kültürü kılavuzu oluşturulur. Hedeflerinize göre profesyonel telefon görüşmelerinin yolu aktarılır.

Hedef Kitle: Kurumda telefon ile görüşen her çalışan

Süre: 1 Gün

1 günlük programın akışı ve içindeki modüller aşağıdaki gibidir:

Müşteriyi Anlamak

- Arayanın beklentisini anlamak
- Olumlu ilk izlenim yaratmak
- Arayanı etkin dinlemek

Telefonda Güvenli Duruş

- Telefonda iletişim araçlarımız
- Telefonda sesin önemi

- Arayanın algısını yönetmek

İletişimi Destekleyen İfadeler

- Telefonda olumsuz sözcükler
- Müşteriye güven veren ifadeler
- Telefonda isim kullanımı

Hızlı Seminerler

Kısa Zamanda Yüksek Performans Hedefleyenler İçin

Bugünün iş hızında gelişme ve öğrenmeye zaman ayırmak zor olabilir. Az zamanda çok işler yapmak gerekebilir. Az zamanı en etkin şekilde değerlendirebilmeniz için sizlere 90 dakikalık Hızlı Seminerler hazırladık.

Hızlı Seminerler sayesinde;

- İstedığınız konu başlığında hızlı öğrenme
- Seanslar sadece 90 dakika
- Bir oturumda çok sayıda katılımcı (50-100-200 ve üzeri katılımcı gruplarıyla)
- İhtiyacınız için tasarlanmış tamamen esnek oturumlar
- Gerçek bir fark yaratmak için "odaklanmış" bir temel konu
- Eğlenceli, ilgi çekici ve renkli oturumlar