

Çevik Yaklaşımlar için Müşteri Beklentilerini Anlamak

Bugünün sürekli değişen dünyasında rekabetin en zorlusu sürekli değişen müşteri beklentilerini anlamak ve bunları karşılayabilmekte yaşanıyor. Ürününüz veya hizmetinizin ne kadar iyi olduğunun ötesinde, bu ürün ya da hizmetin müşteri beklentisini ne kadar karşıladığı çok daha önem taşıyor. Bunun için de müşteri deneyiminde, ürünü iyi anlatabilen ve ürüne hakim olan kurum ve kişilerin ötesinde, müşteri beklentilerini iyi anlayabilen, çözümünü buna uygun tasarlayabilen kurumlar öne geçiyor ve fark yaratıyor.

Bu eğitimde, müşterinin gözünden bakarak müşteri ihtiyaç ve beklentilerini anlayabilmeyi, bu ihtiyaçların doğru karşılandığından emin olabilmek için süreci yönetmeyi ve müşterilerin beklentilerini etkilemeyi ve doğru çözümü sunabilmeyi öğreneceksiniz.

Bu modülün tamamlanması katılımcılara;

- ✘ Müşteri beklentilerini belirlemeyi,
 - ✘ Müşteri beklentilerini aşmanın kanıtlanmış dokuz yolunu,
 - ✘ Müşterilerinizle beklentilerini birlikte belirlemek için konuşabilmeyi,
 - ✘ Müşteri beklentilerini yönetmek için tutarlı ve etkili bir süreç uygulayabilmeyi
- Öğretmeyi hedefliyor.

Birincil Yetkinlikler: Müşteri deneyimi, Kişilerarası iletişim
İlgili Yetkinlikler: Çatışma yönetimi, İletişim, Profesyonellik
Programın Hedef Kitlesi : Satış çalışanları



1 x 3 Saat