

SATIŞ - PAZARLAMA

(SPZ)



PAZARLAMADAKİ YENİ TRENDLER VE DİJİTAL DÖNÜŞÜM

AMAÇ

Pazarlama dünyasındaki güncel gelişmeleri aktararak, hedef kitleye etkin ulaşma ve sürdürülebilir başarıyı yakalama becerisi kazandırmak amaçlanmaktadır.

ODAK NOKTALARI

#Pazarlama #Dijitalleşme #Dijital Marka Yönetimi
#Dijital Pazarlama #Dijital Dönüşüm

EĞİTİMDEN BEKLENEN SONUÇLAR

Bilir:Yeni pazarlama trendlerini ve dijital bankacılık sektörüne yansımalarını bilir. Doğru pazarlama stratejisini kullanmayı bilir.

Anlar:Geleneksel pazarlama ve dijital pazarlamanın farklarını anlar.

Yapar:Sürekli dönüşüme uğrayan dijital dünyadaki müşteri trendlerini hızlıca analiz eder. Yenilikçi içerikler üretme kabiliyeti gelişir. Dijital dünyada müşteri odaklı bir pazarlama stratejisini hem kendi markası hem de işinde oluşturur.

HEDEF KİTLE

Dijital pazarlama ve dijital markalaşmaya ilgi duyan tüm çalışanların katılımına uygundur.

NOT

İÇERİK

- Pazarlamanın Yeni Tanımı
- Değişen Tüketici Müşteri Davranışları
- Gerilla Pazarlama
- Dijital Pazarlama
- Yedi Adımda Dijital Markalaşma
- Dijital Dünya'da Konumlanma Süreci
- Amazon Hikayesi
- Dijital Dünya'da Markalaşma Örnekleri
- Dijital Bankacılıkta Markalaşma
- Big Data
- SEO
- Nöro Pazarlama
- Alışverişçi Pazarlaması (Shopper Marketing)
- Dünya'dan ve Türkiye'den Örnek Uygulamalar

EĞİTİM YETKİNLİK İLİŞKİSİ

Davranışsal Yetkinlikler	İletişim, Müşteri Duyarlılığı
Yönetsel Yetkinlikler	
Mesleki/ Bankacılık Teknik Yetkinlikler	Global Zeka, Esneklik
Öz-Gelecek Yetkinlikleri	Kurumsal Girişimcilik

Uygulama Yeri	Süre	Eğitim Görevlisi
Sanal Sınıf	2 gün	Altay Ayhan

Başlangıç Tarihi : 5.09.2024 - Bitiş Tarihi: 6.09.2024

TBB Üyeleri İçin Eğitim Ücreti: ₺ 2.400 - Diğer Kurumlar İçin Eğitim Ücreti: ₺ 2.800

- Fiyatlarımıza KDV Dahildir.



MÜŞTERİ DENEYİMİ YÖNETİMİ

AMAÇ

Müşteri deneyimi yönetim adımlarını aktararak, deneyim tasarlayabilme becerisi kazandırmaktır.

ODAK NOKTALARI

#Müşteri #Müşteri Memnuniyeti #Deneyim Yönetimi #Müşteri Yolculuk Haritaları #Deneyim Ölçümü

EĞİTİMDEN BEKLENEN SONUÇLAR

Bilir:Üründen deneyime geçiş aşamalarını, müşteri deneyiminin ne olduğunu ve ne olmadığını bilir. Müşteri deneyiminin hangi adımlarla yönetilmesi gerektiğini ve müşteri deneyiminin nasıl ölçülmesi gerektiğini bilir.

Anlar:Müşterilerin beklentilerini ve ihtiyaçlarını ve müşteri deneyiminin önemini anlar. Müşteri deneyimi şirket kültürü ve çalışanlar ile başlar. Müşterilerin isteklerini karşılamazsak her zaman karşılayan bir kurum bulurlar. Hizmet kanallarının arasındaki etkileşim deneyimi etkiler.

Yapar:Müşterilerin yerine kendini koyar. Müşterilerde duygusal deneyim yaratmak için aksiyonlar alır. Şirket içinde müşteri odaklılık projelerini hayata geçirir. Müşteri yolculuk haritası tasarlar. Müşteri deneyimini etkin şekilde ölçer ve müşterinin sesini dinler.

HEDEF KİTLE

Müşteri deneyimini yönetmek isteyen, müşteri deneyimi ekipleriyle birlikte çalışan, yaptıkları işte müşteriyi düşünerek hareket etmek isteyen tüm çalışanların katılımına uygundur.

NOT

İÇERİK

- ☐ Müşteri Deneyimi Yönetimi
 - ▶ Müşteri Deneyimi Neden Önemlidir?
 - ▶ Müşteri Deneyimi Yönetim Modelleri
 - ▶ VUCA Dünyasında Müşteri Deneyimi Yönetimi
- ☐ Müşteri Odaklı Kültür Yaratmak
 - ▶ Müşteri Odaklı Şirketler
 - ▶ Şirkette Müşteri Odaklı Kültür Yaratma Adımları
- ☐ Müşterilerin Beklentilerini Anlamak
 - ▶ Dinlemek ve Beklentileri Anlamak
 - ▶ Müşteri Odaklı Ürün ve Süreçler Tasarlamak
- ☐ Hizmet Kanalları Yönetimi
 - ▶ Çağrı Merkezi
 - ▶ Şubeler
 - ▶ Dijital Kanallar
 - ▶ Çoklu Kanal ve Bütünleşik Kanal Yönetimi
- ☐ Müşteri Yolculuk Haritaları
 - ▶ Müşteri Yolculuk Haritaları Tasarım Adımları
 - ▶ Müşteri Yolculuk Haritası Örnekleri
- ☐ Duygusal Deneyim Yaratmak
 - ▶ Neye Göre Karar Veririz?
 - ▶ Müşterilerin Duygularına Dokunma
 - ▶ Farklı Deneyimler Sunma ve Şaşırtma
- ☐ Müşteri Deneyimi Ölçümü
 - ▶ Kalitatif ve Kantitatif Araştırmalar
 - ▶ Net Tavsiye Skoru (NPS)
 - ▶ Müşteri Memnuniyet Skoru (CSAT)
 - ▶ Müşteri Efor Skoru (CES)
 - ▶ Müşteri Deneyimi Ölçümünde En Sık Yapılan Hatalar

EĞİTİM YETKİNLİK İLİŞKİSİ

Davranışsal Yetkinlikler	Müşteri Duyarlılığı
Yönetimsel Yetkinlikler	
Mesleki/ Bankacılık Teknik Yetkinlikler	İkna, İlişki Yönetimi, Stratejik İlişkiler ve Kilit Ortaklıklar Kurma
Öz-Gelecek Yetkinlikleri	Değişimi Okuyabilmek ve Geleceği Kurgulamak, Kurumsal Girişimcilik

Uygulama Yeri	Süre	Eğitim Görevlisi
Sanal Sınıf	2 gün	Gökhan Kara

Başlangıç Tarihi : 6.11.2024 - Bitiş Tarihi: 7.11.2024

TBB Üyeleri İçin Eğitim Ücreti: ₺ 2.400 - Diğer Kurumlar İçin Eğitim Ücreti: ₺ 2.800

- Fiyatlarımıza KDV Dahildir.

