

# SATIŞ - PAZARLAMA

(SPZ)



## AMAÇ

Pazarlama ve müşteri analitiği stratejilerini öğretmek ve veri odaklı kararlar almayı amaçlamaktadır.

## ODAK NOKTALARI

#Dijital Pazarlama Analitiği #Müşteri Değeri #ROI Hesaplama #A/B Testleri

## EĞİTİMDEN BEKLENEN SONUÇLAR

Bilir: Pazarlama ve müşteri analitiğinin temel metriklerini bilir.

Anlar: Müşteri analitiği ve ROI hesaplamalarının iş kararlarına etkisini anlar.

Yapar: Veri setleri üzerinde pazarlama analitiği yaparak müşteri değeri artırma stratejileri geliştirir.

## HEDEF KİTLE

Pazarlama stratejileri ve müşteri analitiği konularında bilgi sahibi olmak isteyen profesyonellerin katılımına uygundur.

## NOT

## İÇERİK

- Pazarlama Analitiği Stratejisi
  - ▶ Ölçemediğimiz Kanalları Geliştiremeyiz, Omni-Channel Ölçümleme
- Web, Sosyal Medya ve Dijital Pazarlama Analitiği
  - ▶ Trafik, Takipçi, Etkileşim, Click & Impression
- Email & CRM Analitiği
  - ▶ Maliyetsiz İç Kaynak Kullanımı
- Birim Maliyet Bazlı Metrikler
  - ▶ Cost Per Click & Impression & Acquisition (CPC, CPM, CPA)
- Müşteri Analitiği
  - ▶ Customer Lifetime Value (CLV), Net Promoter Score (NPS)
- Pazarlama Optimizasyonu
  - ▶ A/B Test ve İstatistiksel Uygulamaları
- ROI Ölçümü
  - ▶ Hesaplama Mantığı ve Önemi
- Pazarlama ve Müşteri Analizi Uygulaması

## EĞİTİM YETKİNLİK İLİŞKİSİ

Davranışsal Yetkinlikler	Analitik Düşünme ve Yaratıcılık
Yönelimsel Yetkinlikler	Hızlı Karar Alma Ve Çeviklik Performans Geliştirme (Geri-İleri-Eş Zamanlı Değerlendirme), Bilgi İzleme ve Operasyonel Takip
Mesleki/ Bankacılık Teknik Yetkinlikler	Operasyonel Verimlilik, Raporlama ve Sunum
Öz-Gelecek Yetkinlikleri	Operasyonel Verimlilik, Raporlama ve Sunum

Uygulama Yeri	Süre	Eğitim Görevlisi
Sanal Sınıf	2 gün	Onur Kayan

Başlangıç Tarihi : 10.03.2025 - Bitiş Tarihi: 11.03.2025

TBB Üyeleri İçin Eğitim Ücreti: ₺ 3.000 - Diğer Kurumlar İçin Eğitim Ücreti: ₺ 3.400

- 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 : 13.03.2025 - Bitiş Tarihi: 14.03.2025

TBB Üyeleri İçin Eğitim Ücreti: ₺ 3.000 - Diğer Kurumlar İçin Eğitim Ücreti: ₺ 3.400

- Fiyatlarımıza KDV Dahildir.

