



MÜŞTERİ  
BAĞLILIĞINI  
YÖNETMEK™

HER MÜŞTERİNİZİN KALBİNİ KAZANMAK İÇİN EKİBİNİZİ YÖNETMEK

“Çalışanlarınıza her zaman, onların en iyi müşterilerinize davranmalarını istediğiniz gibi davranın.”

STEPHEN R. COVEY



YAŞA . ÖĞRET . DESTEK OL

## Müşteri Bağlılığını Artırmak Mı İstiyorsunuz?

İlk önce müşterilerinize hizmet veren insanların kalplerini kazanın. Sahadaki çalışanların davranışı, harika bir müşteri deneyiminin % 70'inden fazlasını oluşturur. Eğer onlar sizin kurumunuzun istekli destekçileri olurlarsa, müşterilerinizin de destekçiniz olma ihtimali artar. Çalışanlar, **önemli bir görevi** sürdüren, **kazanan bir ekibin, değerli üyeleri** olduklarını hissetmelidir. Bunu başarmaları için onları teşvik edecek ve yönlendirecek olan da bir liderdir.

*Müşteri Bağlılığını Yönetmek* saha yöneticilerinin, müşteriler ve çalışanların kalplerini kazanmak için gereken ilke ve uygulamaları öğrenebilecekleri bir günlük bir eğitimidir. Yöneticiler 6 temel pratik yoluyla **empati, sorumluluk** ve **duygusal emek** ilkelerini yaşamayı, öğretmeyi ve desteklemeyi öğrenir:

1. İçten bir bağ kurmak
2. Öğrenmek için dinlemek
3. Gerçekten yapılması gerekeni keşfetmek
4. Takip etmek
5. Herkesin kazanmasına yardım etmek için bilgiyi açıkça paylaşmak
6. Beklenmedik şeylerle şaşırtmak

Bu eğitim canlı olarak bir sınıfta ya da online webinar yoluyla alınabilir. FranklinCovey ekibinizin bir üyesini bu eğitimi vermesi için yetkilendirebilir ya da eğitimi sizin için verebilir.

SORUN	ÇÖZÜM
<ul style="list-style-type: none"> <li>Müşterinin hizmet beklentisi çok yüksekken, müşteri deneyimi istikrarsız.</li> <li>En önemli müşteri hizmetleri çalışanları, en az yetkiye sahip olan kişiler.</li> <li>Saha yöneticileri müşteri ve çalışan bağlılığı kazanmak için gerekli davranışları nasıl yaşamaları, öğretmeleri ve desteklemeleri gerektiği konusunda yeterince bilgili değil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Çeşitli sayıda kurumda yapılan 20 yıllık araştırma ve uygulamalı eğitimlere dayalı FranklinCovey'nin <i>Müşteri Bağlılığını Yönetmek</i> çözümü, önce çalışan bağlılığı, sonra müşteri bağlılığı oluşturmaya eşsiz bir yaklaşım sunuyor.</li> <li>Saha yöneticileri ekipleriyle yapacakları 11 Bağlılık Taktik Molası'nı yöneterek sertifika alıyorlar.</li> <li>Pek çok kurumda, müşteri veya çalışan bağlılığındaki % 1'den az bir artış dahi bu eğitimin ücretini telafi ediyor.</li> </ul>

## Müşteri Bağlılığını Yönetmek eğitiminde, yöneticiler şunları öğrenirler:

- İnsanlarla içten bir bağ kurmayı.
- Empatiyle dinlemeyi ve iletişim kurmayı.
- Müşteriler ve çalışanlar için "gerçekten yapılması gerekeni" keşfetmeyi.
- Gelişmeyi ve sorun çözmeyi öğrenmek için takip etmeyi.
- İnsanları geliştiren geri bildirimler vermeyi ve almayı.
- Ekibi, en iyi düşünce ve fikirlerini paylaşmaya teşvik etmeyi.
- Etkili ekip bağlılık taktik molalarını yürütmeyi.



Yöneticiler şu materyalleri kullanarak, 11 Bağlılık Taktik Molası'nı yönetmeyi ve ekip üyelerine etkili biçimde koçluk yapmayı öğrenirler:

- Lider Rehberi
- Uygulama Kartları
- Senaryo Kartları
- *Bu Sizin Kim Olduğunuz* kitabı

*\*Özel olarak tasarlanmış materyaller yöneticilerin bu eğitimdeki ilke ve uygulamaları öğretmelerine yardımcı olmak için her saha çalışanı için özel olarak alınabilir. Bu materyaller online modülleri, Bu Sizin Kim Olduğunuz adlı kısa bir kitabı ve Müşteri Bağlılığını Yönetmek Uygulama ve Senaryo Kartları'nı içerir.*

www.franklincovey.com.tr  
info@franklincovey.com.tr  
+90 212 224 94 34