



GÜNEYDOĞU ANADOLU İHRACATÇI BİRLİKLERİ

GENEL SEKRETERLİĞİ

Serdar Bilecen

Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) Eğitimi

3 Ağustos 2021, Salı Günü, 14:00-17:00, ZOOM Online Platformu

Eğitim İçeriği:

- Müşterinin Kaçınılmaz Yükselişi
- Müşteri İlişkileri Yönetiminde Temel İletişim Yaklaşımları
- İletişim Gücümüzü Tanımak ve Müşteri İlişkilerine Yönelmek
- Aktif Dinleme
- Bireysel Farklılıkların Müşteri İlişkilerine Yansıması
- Müşteri Odaklı Yaklaşım
- Müşteri İhtiyaç ve Beklentisini Belirleme ve İlişki Sürecinde Çözüm Odaklı Yaklaşım (Problem Çözme)
- Müşteri İkna Sürecinde Yapılan İlişkisel Hatalar
- Müşteri Karar Sürecini Belirleyen Unsurlar
- Müşteri İlişkilerinde İlginin Önemi
- Müşteri İlişkilerinde Empatik Yaklaşım, Zorlu Müşterilerle Başa Çıkma
- Müşteri İtirazlarını Karşılama
- Müşteri Şikayetlerine Yönelik Bireysel ve Kurumsal Yaklaşım
- Müşteri Kaybetmenin Maliyeti
- Müşteri İletişim ve İlişkisinde Öz Motivasyon ve Stres Yönetimi

Eğitmen Özgeçmişi – Serdar Bilecen:

Serdar Bilecen 1965 yılında Ankara’da doğdu. 1983 yılında TED Ankara Koleji’nde Lise eğitimini tamamladı. 1987 yılında Orta Doğu Teknik Üniversitesi Elektrik - Elektronik Mühendisliği Bölümü’nü, 1994 yılında Anadolu Üniversitesi İşletme Bölümü’nü bitirdi.

Yazılım geliştirme ve donanım mühendisliği konularında değişik firmalarda teknik görevlerde bulunduktan sonra, 1989 yılında Koç-Unisys / KoçSistem’de teknik hizmetler bölümünde Elektronik Mühendisi olarak göreve başladı. 1990 yılında bu firmanın satış bölümüne geçti, son olarak Satış Yöneticiliği görevini yaptı. 1998 yılında Compaq Computer firmasında Ankara Bölge Müdürü oldu. Yurtiçi ve yurtdışında, satış konusunda çeşitli görevlerde bulundu.

Bilişim ve Satış Danışmanlığı hizmetlerinin yanı sıra Satış Teknikleri, İletişim Teknikleri, Müzakere Teknikleri, Yaratıcılık, Stres Yönetimi, Yönetim Teknikleri, Sunum Teknikleri ve Beden Dili konularında eğitim verdi.

Bilkent Üniversitesi ve TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesinde öğretim görevlisi “Yönetim Bilgi sistemleri – MIS”, “Müzakere Teknikleri” ve ayrıca “Gelişmiş Satış Teknikleri” konularında dersler vermektedir.

Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği

Mücahitler Mah. Şehit Ertuğrul Polat Cad. No: 3

Şehitkamil GAZİANTEP

Tel : 90 (342) 211 05 00 Faks : 90 (342) 211 05 09

e-posta : gaibevrak@gaib.org.tr / www.gaib.org.tr

KEP: gaib@hs01.kep.tr





GÜNEYDOĞU ANADOLU İHRACATÇI BİRLİKLERİ

GENEL SEKRETERLİĞİ

Prof. Dr. Ayşe Uyduranoğlu

Avrupa Yeşil Mutabakatı'na Uyumda Çevre Vergileri ve Teşviklerin Rolü: Kayıplar ve Kazançlar Eğitimi

5 Ağustos 2021, Perşembe Günü, 14:00-16:00, ZOOM Online Platformu

Eğitim İçeriği:

Dünya Ekonomik Forumu, iklim değişikliğini ekonomileri etkileyen en önemli riskler arasında kabul etmekte ve bu sorun ile mücadelede ülkelerin başarısız olduğunu belirtmektedir. Ülkelerin iklim değişikliğini bir risk olarak algılamaları ve bir an önce harekete geçmeleri gerekmektedir. Avrupa Birliği (AB), iklim değişikliği ile mücadelede her zaman olduğu gibi dünya genelinde liderlik yaparak Avrupa Kıtası'nı 2050 yılında kadar iklim nötr bir kıta haline getirmeyi planlamaktadır. AB, bu nedenle Yeşil Mutabakat çerçevesinde sınırlarında karbon vergisini hayata geçirmek için çalışmalarına başlamıştır. Türkiye, AB'ye yaptığı ihracat nedeni ile, AB tarafından uygulanacak karbon vergisinden en çok etkilenecek ülkeler arasında yer almakta. Bu eğitimin amacı, aralarında karbon vergisinin de yer aldığı çeşitli fiyatlandırma politikalarının neler olduğunu, ihracatçılara önlemler almanın ne türden faydalar sağlayacağını, söz konusu fiyatlandırma politikalarının nasıl uygulanabileceğini ve fiyatlandırma politikalarından elde edilen gelirin düşük karbon ekonomisine geçişte nasıl bir rol oynayacağını tartışmaktır.

Eğitmen Özgeçmişi – Prof. Dr. Ayşe Uyduranoğlu:

Prof. Dr. Ayşe Uyduranoğlu, İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi'nde mezun olmuş ve doktorasını İngiltere'nin Exeter Üniversitesi'nde ekonomi üzerine yapmıştır. Doktora tez konusu, ulaşımına bağlı iklim değişikliği ve bu soruna karşı uygulanabilecek mali politikalar. İlgi alanı Çevre Ekonomisi olup, bu alanda iklim değişikliği, çevre vergileri özellikle karbon vergisi, emisyon ticareti, Avrupa Birliği iklim politikaları, sürdürülebilir enerji ve ulaşım politikaları konusunda çalışmaktadır. Bu konularda uluslararası ve ulusal dergilerde yayımları bulunmaktadır. 2000 yılından bu yana İstanbul Bilgi Üniversitesi Ekonomi Bölümü'nde öğretim üyesi olarak çalışmakta ve aynı üniversitenin 2010 yılından bu yana Çevre, Enerji ve Sürdürülebilirlik Uygulama ve Araştırma Merkezi'nin müdürlüğünü yapmaktadır. Aynı zamanda Yeşil Gazete'de gönüllü olarak köşe yazarlığı yapmaktadır.

Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği

Mücahitler Mah. Şehit Ertuğrul Polat Cad. No: 3

Şehitkamil GAZİANTEP

Tel : 90 (342) 211 05 00 Faks : 90 (342) 211 05 09

e-posta : gaibevrak@gaib.org.tr / www.gaib.org.tr

KEP: gaib@hs01.kep.tr





GÜNEYDOĞU ANADOLU İHRACATÇI BİRLİKLERİ

GENEL SEKRETERLİĞİ

Necil Beykont

Ülkelere Göre Müzakere Becerileri Eğitimi

10-12 Ağustos 2021, Salı ve Perşembe Günleri, 14:00-17:00, ZOOM Online Platformu

Eğitim İçeriği:

- İletişim kalıpları ülkelere, bölgelere ve kültürlere göre hangi farklılıkları gösterir?
- Sözel ve sözsüz iletişim süreçleri nasıldır?
- Mimikler ve beden dili bize hangi ipuçlarını verir? Nasıl okumalıyız?
- Müzakere stratejileri ülkelere ve bölgelere göre hangi farklılıkları göstermelidir?
- Açılış teklifleri nasıl belirlenmelidir?
- Hangi yaklaşımlar uygundur?
- Farklılıklar nasıl ele alınır, nasıl başa çıkılır?
- Taviz verme, taviz alma, pazarlık etme davranışları nasıl olmalıdır?
- Zaman kullanımına ait yaklaşımlar bölgelere göre nasıl değişir?
- Müzakereleri nasıl etkiler?
- Nasıl davranmak doğrudur?
- Bireysellik ve toplumsalcılık ne demektir?
- İş hayatına ve müzakere ortamına nasıl yansır?
- Nasıl davranmak doğrudur?
- Belirsizlik ve risk karşısındaki tutumlar ülkeden ülkeye nasıl değişir?
- Müzakereleri nasıl etkiler?
- Nasıl davranmak doğrudur?
- Şirket organizasyonları, rol dağılımı, yetki ve sorumluluklar, kültürden kültüre nasıl değişir?
- Müzakereleri nasıl etkiler?
- Nasıl davranmak doğrudur?
- Kişisel ilişkilerdeki mesafeler ülkeye, bölgeye ve kültüre göre nasıl belirlenmelidir?
- Müzakerelerin ilerleme hızı ve süreçleri dünyanın farklı bölgelerinde ne değişiklikler gösterir?
- Kültürel yapıya bağlı duygusal farklılıklar müzakereye nasıl yansır?
- Müzakereci için hangi ipuçları gereklidir?
- Karar verme, hiyerarşi, itibar, bürokrasi gibi unsurlar kültürden kültüre nasıl değişir?
- Müzakereci için hangi ipuçları gereklidir?

Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği

Mücahitler Mah. Şehit Ertuğrul Polat Cad. No: 3

Şehitkamil GAZİANTEP

Tel : 90 (342) 211 05 00 Faks : 90 (342) 211 05 09

e-posta : gaibevrak@gaib.org.tr / www.gaib.org.tr

KEP: gaib@hs01.kep.tr





GÜNEYDOĞU ANADOLU İHRACATÇI BİRLİKLERİ

GENEL SEKRETERLİĞİ

Eğitmen Özgeçmişi – Necil Beykont:

Kadıköy Anadolu Lisesinden sonra Boğaziçi Üniversitesinden Lisans ve Yüksek Lisans dereceleri aldı. İkinci Yüksek Lisans diplomasını ABD Indiana Üniversitesinden MBA programını tamamlayarak aldı.

Uluslararası satış, ticaret ve temsilcilik konularında dünyaca tanınmış çok uluslu firmalarda 14 yıl çalıştı. Amerikan-Alman ortaklığı Primary Industries ve daha sonra Mitsui’de Dış Ticaret Yöneticiliği yaptı. Bu çalışma döneminde ABD, Batı Avrupa, Uzak Doğu ve Japonya ile Türk firmaları arasındaki ticari faaliyetleri gerçekleştirerek önemli deneyimler kazandı.

ABD, Avrupa ve Orta Doğu pazarlarında varlık göstermesine katkıda bulunduğu Türk firmalarında İhracat Müdürü olarak görev yaptı. Bu ülkelerde yaptığı yoğun iş gezilerinde satış, pazarlama ve ihale süreçleri konularında çalışarak uluslararası iş müzakerelerini yönetti. Yurtdışı fuar ve konferans organizasyonlarına liderlik etti.

Yirmi yılı aşkın profesyonel deneyiminin tamamını uluslararası platformlarda edinen Necil Beykont, 2005 yılından bu yana kendi hazırladığı eğitimleri kurumsal katılımcılara vermekte, uluslararası ticaret ve yönetim danışmanlığı yapmaktadır.

2009 ve 2010’da İstanbul Bilgi Üniversitesinde Lisans ve Bahçeşehir Üniversitesinde MBA programlarında müzakere derslerinin başlamasını sağladı. Halen Bahçeşehir Üniversitesinin Öğretim Görevlileri arasındadır.

“Kazandıran Müzakere” kitabının yazarıdır. (Kuraldışı yayınları, Ekim 2020)

Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği

Mücahitler Mah. Şehit Ertuğrul Polat Cad. No: 3

Şehitkamil GAZİANTEP

Tel : 90 (342) 211 05 00 Faks : 90 (342) 211 05 09

e-posta : gaibevrak@gaib.org.tr / www.gaib.org.tr

KEP: gaib@hs01.kep.tr





GÜNEYDOĞU ANADOLU İHRACATÇI BİRLİKLERİ

GENEL SEKRETERLİĞİ

Alper Altan

TradeMap Uygulamaları Eğitimi

17-19 Ağustos 2021, Salı ve Perşembe Günleri, 14:00-17:00, ZOOM Online Platformu

Eğitim İçeriği:

- Trade map nedir?
- Ürün sınıflamaları, veri kaynakları, kayıt
- Ana menü
- Ülke, ürün filtreleme, ticaret göstergeleri, zaman serileri, grafik, harita ve tablo çıktıları
- Ülkelerin ihracat/ithalat miktarları ve fiyatları, mirror data kullanımı
- İhracat ve ithalat trendleri, daralan ve genişleyen pazarlar
- Hedef pazar analizi, doğru hedef ülke seçimi, ülke analizi, macmap ile vergi oranları incelemesi
- Potansiyel alıcıların belirlenmesi

Eğitmen Özgeçmişi – Alper Altan:

Eğitim

2007-2013, Uludağ University, PhD of Industrial Engineering, GPA: 3.90

- PhD Thesis with topic “Development A Similarity Measure For Crossover Operator In Genetic Algorithm”

2003-2005, KOÇ University, MSc. Industrial Engineering with Scholar, GPA: 3.86

- Master Thesis with topic "Coordinating a Two-Stage Supply Chain System with Price-Dependent

Deneyim

01.2016- Cont. Professor at Bilgi University MBA program

01.2016- Partner at Navi Corporate and Strategic Business Solutions

- Project Management
- Industry Analysis
- Market Analysis

06.2014-06.2016., Bursa Chamber of Commerce and Industry, R&D and Projects Manager

Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği

Mücahitler Mah. Şehit Ertuğrul Polat Cad. No: 3

Şehitkamil GAZİANTEP

Tel : 90 (342) 211 05 00 Faks : 90 (342) 211 05 09

e-posta : gaibeprak@gaib.org.tr / www.gaib.org.tr

KEP: gaib@hs01.kep.tr





GÜNEYDOĞU ANADOLU İHRACATÇI BİRLİKLERİ

GENEL SEKRETERLİĞİ

- Clustering and development of international competitiveness project for baby & child clothing sector with 70 companies ~10 million \$ Minister of Economy
- Clustering and development of international competitiveness project for textile sector with 33 companies ~6 million \$ Minister of Economy
- Composite excellence center 12 million TL BEBKA Development Agency
- Promoting Registered Employment II Grant Scheme 300.000 EURO European Union

Yayınlar-Konferanslar

- High Technology Organized Zone With Green Industry, 11. National Environmental Engineering

Conference, Bursa, October 20, 2015

- The Sectoral Labor Force Efficiency Analysis of First 250 Companies in Bursa

V. National Efficiency Conference, Ankara, December 10, 2013

- The Integrated Locomotive Assignment and Crew Scheduling Problem

International Journal of Computational Engineering Research, August 20, 2013

- Women entrepreneurship in BURSA

6th International Conf. for Entrepreneurship, Innovation and Regional Development, June 20, 2013

Sertifikalar-Eğitimler

- Strategic Technology and Product Management SME Mentor Accredited by TÜBİTAK
- Capacity Development for Cluster Manager, EU Cluster Excellence
- Macro-economic indicators from Turkish Development Bank
- Lean Management Techniques Training from Lean&Mean Consulting (Poland)
- Competition Analysis from Turkish Development Bank
- Personal Development Trainings from Rönesans Değişim Bilimleri

Bilgisayar Becerileri

- MS Office 2010: Word, Excel, Excel Macro, Access, PowerPoint, Visio, Prezi
- SPSS statistics and analysis program, PLSQL Developer, Visual Basic, OPL, Lindo

Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği

Mücahitler Mah. Şehit Ertuğrul Polat Cad. No: 3

Şehitkamil GAZİANTEP

Tel : 90 (342) 211 05 00 Faks : 90 (342) 211 05 09

e-posta : gaibeprak@gaib.org.tr / www.gaib.org.tr

KEP: gaib@hs01.kep.tr





GÜNEYDOĞU ANADOLU İHRACATÇI BİRLİKLERİ

GENEL SEKRETERLİĞİ

Ömer Bağcı

Microsoft Word'de Bilinmesi Gerekenler Eğitimi

24-26 Ağustos 2021, Salı ve Perşembe Günü, 14:00-17:00, ZOOM Online Platformu

Eğitim İçeriği:

- Word'de Giriş ve Belge Üzerinde hareket yöntemleri
- Word Kısayolları ile çalışmak
- Sayfa Düzeni ile çalışmak
- Tablolar Oluşturmak
- İçindekiler Oluşturmak

Eğitmen Özgeçmişi – Ömer Bağcı:

1973 Burdur/Karamanlı doğumlu olan Ömer BAĞCI, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Fen-Ed. Bölümü Matematik Bölümü Mezundur. 27 Yılı aşkın bir süredir bilgisayar eğitimlerinin içinde olan Ömer Bağcı, 1998 yılından bu yana Somel ve Seçkin Yayıncılıktan yayınlanan Bilgisayarın B'si ve İleri Düzey Excel kitaplarının yazarıdır.

Giriş-Orta Düzeyde bilgilerin bulunduğu bilgisayar kitabı olan **Bilgisayarın B'si** ve İleri Düzey Excel bilgilerinin anlatıldığı **İleri Düzey Excel** kitapları da Türkiye'de en çok satan bilgisayar kitapları olmuştur.

Excel, İleri Düzey Excel, Excel Raporlama eğitimlerini veren Ömer Bağcı'nın referans listesinde **SSM, Airties, WYG, Enerjisa, Fernas Holding, Gama Holding, Nurol Makine, GAİB, Eku Fren, Özçelik Stell, İzmirgaz, Diyardgaz, GAİB, GTO Akademi, Atasancak A.Ş, YPU, TİM, İtkib, Denib, Çimko Çimento, Ernst&Young (EY), Tubitak, Ay Yapım, Havelsan, Linde Gaz, Ziraat Bankası, Halk Bankası, Kale Kilit, Erbakır, Sanko Holding, Kipaş Holding, Rönesans Holding** gibi büyük kuruluşlar ile çok sayıda orta ve üst düzeyde şirket bulunmaktadır.

Online Excel eğitimleri alınabilen vidoport.com'un kurucusu ve eğitmeni olan Ömer BAĞCI, ağırlıklı olarak firmaların İleri Düzey Excel ve Excel Raporlama (Dashboard) eğitimleri vermektedir.

Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği

Mücahitler Mah. Şehit Ertuğrul Polat Cad. No: 3

Şehitkamil GAZİANTEP

Tel : 90 (342) 211 05 00 Faks : 90 (342) 211 05 09

e-posta : gaibeprak@gaib.org.tr / www.gaib.org.tr

KEP: gaib@hs01.kep.tr





GÜNEYDOĞU ANADOLU İHRACATÇI BİRLİKLERİ

GENEL SEKRETERLİĞİ

Erkin Şahinöz

Kur Riski Yönetimi Eğitimi

31 Ağustos 2021, Salı Günü, 14:00-17:00, ZOOM Online Platformu

Eğitim İçeriği:

- Döviz bilançosu hazırlama
- Her yabancı para için risk yönünün tespit edilmesi (long ya da short)
- Her yabancı para cinsinden riske maruz değer ölçülmesi (risk büyüklüğü)
- Kur riskinin aktif-pasif yapısına etkisinin ölçülmesi
- Kur riski: İşlem riski, muhasebe riski ve ekonomik risk
- İçsel yöntemlerle kur riskini yönetme
- Döviz dayalı türev enstrümanlar
- Opsiyonlar ve çeşitleri
- Opsiyon fiyatını etkileyen faktörler
- Opsiyon stratejileri
- Forward ve futures (vadeli işlem) sözleşmeleri
- Forward içeren yapılandırılmış ürünler
- Yapılandırılmış yatırım ürünleri (DCD,DCL)
- Foreign exchange (FX) piyasası
- Döviz forward sözleşmelerinin kullanımı
- Döviz opsiyon sözleşmelerinin kullanımı
- Döviz vadeli sözleşmelerinin kullanımı
- Forex piyasasında hedge işlemleri
- Türev ürünlerin fiyatlaması
- Kurda başabaş noktası hesaplama
- Düzenli nakit akımlarının kur riskinden korunması (strip ve stack korunma)
- Dinamik kur riski yönetim sisteminin oluşturulması

Eğitmen Özgeçmişi – Erkin Şahinöz:

İstanbul doğumlu olan Erkin Şahinöz, lisans eğitimini Boğaziçi Üniversitesi Makina Mühendisliği'nde tamamlamıştır. ABD'de University of Nebraska'da burslu olarak önce MBA yapmış sonra da aynı üniversitede ekonomi üzerine yüksek eğitimini tamamlamıştır.

Şahinöz, 2002 yılında Nebraska eyaletinin en başarılı genç iş insanı ödülüne layık görülmüştür. Profesyonel çalışma hayatına 1999 yılında Araştırma Asistanı olarak başlamış, 2000-2002 yılları arasında ABD'nin ulusal danışmanlık şirketi Business Development Center'da bankalara ve reel sektör firmalarına stratejik yönetim ve finans danışmanlığı yapmıştır.

2002 yılında ABD Merkez Bankası (FED) tarafından ekonomist olarak transfer edilmiştir. Opsiyonları kullanarak geliştirdiği, merkez bankalarının faiz değişikliklerini tahmin eden

Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği

Mücahitler Mah. Şehit Ertuğrul Polat Cad. No: 3

Şehitkamil GAZİANTEP

Tel : 90 (342) 211 05 00 Faks : 90 (342) 211 05 09

e-posta : gaibeprak@gaib.org.tr / www.gaib.org.tr

KEP: gaib@hs01.kep.tr





GÜNEYDOĞU ANADOLU İHRACATÇI BİRLİKLERİ

GENEL SEKRETERLİĞİ

finansal model ile terfi almış ve FED'e Ekonomik Araştırmalar Grubu Direktörü olarak atanmıştır.

2007 yılında Türkiye'ye dönmüş ve Yurtiçi Kargo'yu da bünyesinde barındıran Arıkanlı Holding'de Strateji Koordinatörlüğü ve İş Geliştirme bölümünü kurmuştur.

2009 yılında Avusturya'nın en büyük bankası Erste Bank'ın Türkiye Genel Müdürlüğü'ne atanmıştır. Türkiye operasyonlarını sıfırdan kurarak yerli kurumsal yatırımcılara ve Londra merkezli yabancı yatırım fonlarına yatırım bankacılığı, satın alma ve birleşme alanlarında hizmet vermiştir. Birçok firmanın kurumsal finansman, halka arz süreçlerini yönetmiştir.

Şahinöz, Dünya Gazetesi başta olmak üzere birçok ulusal dergi ve gazetede köşe yazarlığı yapıyor. Ayrıca ulusal TV kanallarında düzenli olarak yorumculuk yapıyor.

Birçok kurumun bağımsız yönetim kurulu üyeliğini icra eden Erkin Şahinöz aynı zamanda reel sektördeki firmalara stratejik yönetim, kurumsal yönetim, dijital dönüşüm, markalaşma, finansal yönetim, ihracat pazar araştırması, blokzincir ve 4.0 alanlarında danışmanlık yapıyor. Ayrıca nöropazarlama, yıkıcı teknolojiler, insanın karar anı, ekonomi, finansal yönetim, risk yönetimi, dijitalleşme, blokzincir ve markalaşma başlıklarında yılda 450 civarında etkinliğe konuşmacı olarak katılıyor.

Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği

Mücahitler Mah. Şehit Ertuğrul Polat Cad. No: 3

Şehitkamil GAZİANTEP

Tel : 90 (342) 211 05 00 Faks : 90 (342) 211 05 09

e-posta : gaibevrak@gaib.org.tr / www.gaib.org.tr

KEP: gaib@hs01.kep.tr

