



# 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 Yansımaları
- 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 : gaibeprak@gaib.org.tr / [www.gaib.org.tr](http://www.gaib.org.tr)

KEP: gaib@hs01.kep.tr

