

Almila Dalkılıç

Müşteri Memnuniyeti Rehberi

1 Nisan 2026, Çarşamba, 14.00-17.00, ZOOM Online Platformu

Eğitim İçeriği:

- Biz de Müşteriyiz ‘Müşteri gibi düşünmek ve davranmak’
- Müşteri Tuzakları
- Müşteri nasıl kazanılır, nasıl kaybedilir?
- Müşteri modellerine göre iletişim kurma yöntemleri
- Zor Müşteriler ile baş edebilmek
- Müşterimize inisiyatif kullanabilmek
- Etkili Konuşma ve çözümsel geri bildirim
- Şikayet eden müşteri en iyi müşterinizdir prensibi
- Müşterinin Beden Dilini okuma Tüyoları
- Koşulsuz Müşteri Mutluluğu temsilcisi olmak
- Asla söylenmemesi gerekenler listesi
- Mutlaka söylenmesi gerekenler listesi
- Satış sonrası Müşteri memnuniyeti sürekliliği çözümleri
- Kurumu doğru temsil etmek
- Sadece Müşteriye özel kullanılması gereken metotlar ‘İkna Teknikleri’
- Benim Müşterim ‘Ödüllü Çarkıfelek Oyunu’

Eğitmen Özgeçmişi- Almila Dalkılıç:

İstanbul’da doğdu. 1993 yılında Mimar Sinan Üniversitesi Güzel Sanatlar Fakültesi ‘Sahne Görüntü Ana Sanat Dalı Tiyatro Dekor Kostüm’ bölümünden mezun olmuştur. 2003 yılında London School of Public Relations’dan ‘An Integrated Approach to PR Certificate’ almıştır. MEB Bakanlığı onaylı Haber Spikerliği ve Sunuculuk sertifikasına sahiptir. MEB Usta Öğretici Oryantasyon Sertifikasını dönem 1. Olarak almıştır.

Uki, Beymen, Home Store’da Dekoratör olarak çalışmıştır. TGRT, İstanbul FM, Medya FM, MTV’de 9 yıl Program Yapımcılığı ve Sunuculuk yapmıştır. (Canlı yayın) Logo Şirketler Grubu, Çanakcılar Şirketler Grubu, Spotek ve TGRT’de Reklam ve Halkla İlişkiler Müdürü olarak görev yapmıştır.

Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği

Eğitim ve Ekonomik Araştırmalar Şubesi

Mücahitler Mah. Şehit Ertuğrul Polat Cad. No: 3 Şehitkamil

GAZİANTEP

Tel : 90 (342) 211 05 00

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

X-Instagram: [@gaibgaziantep](https://www.instagram.com/gaibgaziantep)

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/gaib>

YouTube: <https://www.youtube.com/@gaibgaziantep>

Müziğe, Üniversite yıllarında katıldığı yarışmalarda dereceler ve birincilikler alarak başlamış, Türkiye’de bir ilki gerçekleştirmiş ve canlı yarışma performansıya hem bateri çalıp hem de solo bir şarkıyı seslendirerek” En iyi Enstrümantalist” ödülünü alarak Türkiye’nin ilk ve tek Ödüllü Bayan Bateristi unvanını kazanmıştır. Speaker olarak katıldığı organizasyonlarda sunumlarına ek olarak Bateri Show yapmaktadır. Ayrıca, Piyano çalmakta ve konserlerde yer almaya devam etmektedir. TRT Ses Sınavında 2.lik, TRT Altın Anten Hafif Müzik Yarışması’nda Mansiyon kazanmıştır. ATV’de Gani Müjde’nin ekibinde her hafta yayınlanan Ceyhun Yılmaz Show’da bir sezon boyunca baterist olarak görev almıştır. (Canlı yayın) Ayrıca, Eurovision Türkiye Jüriliği yapmıştır. Pek çok reklam müziği seslendirmiş olup jingleleri tüm radyolarda yer almıştır. (Yataş, Maggi, İstanbul FM, Sandy, Loreal, Çardak, Laressa, Şifa Hastanesi, Logo Collection, Mercedes Benz vb...)

Eğitime Kayıt Linki: <https://www.gaib.org.tr/tr/f/712.html>

Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği

Eğitim ve Ekonomik Araştırmalar Şubesi

Mücahitler Mah. Şehit Ertuğrul Polat Cad. No: 3 Şehitkamil

GAZİANTEP

Tel : 90 (342) 211 05 00

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

X-Instagram: [@gaibgaziantep](https://www.instagram.com/gaibgaziantep)

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/gaib>

YouTube: <https://www.youtube.com/@gaibgaziantep>