



Kıbrıs Türk Ticaret Odası  
Turkish Cypriot Chamber of Commerce

# KTTO PROJE, EĞİTİM VE ARAŞTIRMA MERKEZİ

## Hizmet Kalitesini Geliştirme Yöntemleri: Müşteri Hizmetleri

22 Kasım 2014

Eğitmen: Tarık Tekman

adres / address

**KIBRIS / CYPRUS**  
90 Bedrettin Demirel Caddesi  
Lefkoşa, North Cyprus

**BRÜKSEL / BRUSSELS**  
Chamber House, Avenue des Arts  
19 A-D, 1000 Brussels-Belgium

telefon / telephone

**KIBRIS / CYPRUS**  
+ 90 392 228 37 60  
+ 90 392 228 36 45

**BRÜKSEL / BRUSSELS**  
+ 32 02 280 22 80

faks / facsimile

**KIBRIS / CYPRUS**  
+90 392 228 30 89

**BRÜKSEL / BRUSSELS**  
+ 32 02 280 11 80

e-posta / e-mail

**KIBRIS / CYPRUS**  
ktto@ktto.net

**BRÜKSEL / BRUSSELS**  
brussels@ktto.net

## Eğitimin Amacı

Eğitimin amacı, katılımcıların, müşteri hizmetlerinin önemini ve müşteriyle etkileşim alışkanlıklarını fark etmesini sağlamak; müşteriyle iletişim, bilgi aktarımı ve şikayet yönetimi becerilerini geliştirmelerine yardımcı olmak ve hizmet kalitesini artırmaktır.

## Eğitim İçeriği

1. Müşteri hizmetlerinin önemi
  - o Müşteri hizmetlerinin müşteriye, çalışana ve kuruma etkisi
2. İyi ve kötü hizmet
  - o Müşteri beklentileri
  - o İyi hizmetin farkı
  - o Yaratıcı fikirler
  - o Sorumluluk almak
3. Müşteriyle İletişim
  - o Müşteri ve çalışan etkileşimi
  - o Müşteriyle iletişim kanallarımız
  - o Müşteriyi dinleme becerileri
  - o Yazılı ve sözlü iletişimde temel kurallar ve yaygın hatalar
4. Şikayetleri fırsata dönüştürmek
  - o Şikayetlerin faydası
  - o Müşteri şikayetlerinde müşteriyle ilişki süreci
  - o Kızgın müşterilerle iletişim
  - o Stresin etkileri ve stresle başa çıkmak
5. Müşteri hizmetleri standartları oluşturma, ölçme ve değerlendirme
6. Kişisel Eylem Planı



Kıbrıs Türk Ticaret Odası  
Turkish Cypriot Chamber of Commerce

## Eđitime Kimler Katılmalı

Eğitim, müşteriyle doğrudan veya dolaylı teması olan her sektörden yönetici ve çalışanları hedeflemektedir.

## Eğitimin Tarihi, Yeri ve Saati

6 Aralık 2014 Cumartesi, KTTO, 09:30 - 17:00

## Katılımcı Sayısı

Katılımcı sayısı 25 kişi olarak belirlenmiştir. Her işletmeden en fazla iki katılımcı olacaktır.

## Eğitim Ücreti

Eğitim ücreti **150 TL** dir. Eğitimin sonunda katılımcılara sertifika verilecektir.

## Eğitmen Özgeçmişi

### Tarık Tekman

Lefkoşa Türk Maarif Koleji ve Yıldız Teknik Üniversitesi, Elektrik Mühendisliği Bölümü mezunudur. 1996'da İstanbul'da Turcom firmasında Satış Mühendisi olarak çalışmaya başladı.

1997'de Motorola Türkiye'de GSM Saha Mühendisi ve Takım Şefi oldu. 1999 yılında Motorola Türkiye'nin Müşteri Hizmetleri bölümünü kurdu ve Müşteri Hizmetleri Müdürü oldu. Bu bölümdeki 6 yıllık yöneticiliği sırasında Türkiye ve KKTC'de 23 adet servis merkezi açtı, Motorola'nın Türkiye ve KKTC'deki satış sonrası iş ortaklarını seçti ve eğitti, katma değerli hizmetler geliştirdi, yönettiği müşteri hizmetleri ağı 4 yıl üst üste (2000-2003) Motorola'nın Avrupa'daki en hızlı servisi ünvanını aldı.

2001 yılında Aksesuarlar Bölümü'nü kurdu ve Müşteri Hizmetleri Müdürlüğü'ne paralel olarak yaptığı 3 yıllık Aksesuarlar Satış ve Pazarlama müdürlüğü sırasında Motorola'nın Avrupa, Ortadoğu ve Afrika bölgesindeki en hızlı aksesuar satış artışını gerçekleştirdi. İskandinav Ülkeleri, Danimarka, Belçika, Hollanda, Lüksemburg, Ortadoğu ve Afrika'da satış sonrası hizmetler ağı üzerinden aksesuar satılması projesini geliştirdi ve bu ülkelerdeki Müşteri Hizmetleri Müdürleri 'ne danışmanlık verdi.

2004 yılında Kıbrıs'a döndü ve MaerskLTD'de Satış ve Pazarlama sorumlusu olarak KKTC için fizibilite çalışmaları ve pazar analizi yaptı.