

LOJİSTİK SEKTÖRÜNDE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE YÖNETİMİ

Eğitimin Amacı: Teknolojideki gelişmeler ürün ve hizmetler arasındaki farkları gün geçtikçe ortadan kaldırmakta ve sürekli birbirine yaklaştırmaktadır. Bu pazar koşullarında, geçmişte yeni ürün geliştirilmesi, maliyetlerin azaltılması, toplam kalite yaklaşımı gibi stratejilerle rekabet avantajı sağlayan şirketler, günümüzde müşterileri ile olan ilişkilerini geliştirerek ve onların sadakatını kazanarak rekabet üstünlüğü arama yoluna gitmektedir. Eğitimin amacı katılımcılara müşteri ilişkileri geliştirilmesi öneminin kavratılması ve yönde kullanılan CRM yaklaşım ve stratejisinin kazandırılmasıdır.

Eğitimin Şekli: Müşteri ilişkileri yönetimi eğitiminde hem teorik hem de uygulamadan örnekler ve vak'a çalışmaları ile zenginleştirilmiş bir eğitim içeriği bulunmaktadır.

Eğitimin İçeriği:

- Müşteri İlişkileri Yönetimi Kavramı
- Müşteri İlişkileri Yönetiminin Gelişimi
- Müşteri Değeri ve Müşteri Sınıflaması
- Müşteri İlişkileri Süreci
- Müşteri Sadakati
- Müşteri Hizmet Kalitesi
- Müşteri Şikayetleri
- Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Bilgi Teknolojisi
- Bilgiden yararlanma, Veri Toplama
- Veri madenciliği
- Satış gücü otomasyonu
- İnternet ve Müşteri İlişkileri Yönetimi
- Müşteri İlişkileri Yönetimi ve İşletme Stratejisi Bütünleşmesi;
- Müşteri Odaklı Değişimin Yönetilmesi

Seminer Süresi : 09:30 – 12:30 / 13:30 – 16:30

Seminer Ücreti : UTİKAD üyeleri ve öğrenciler için **125 TL + KDV**
Üye olmayan kişi ve kurumlar için **155 TL + KDV**

Önemli Not : Katılımcı sayısı 12 kişi ile sınırlandırılmıştır. Kesin kayıt için **T. Vakıflar Bankası Florya Şubesi 448-00158007296271548** numaralı UTİKAD İktisadi İşletmesi hesabına seminer ücretinin yatırılması gerekmektedir.