

MÜŞTƏRİ

MƏMNUNİYYƏTİNİN
TƏMİN EDİLMƏSİ
ŞƏRTLƏRİ



MÜŞTƏRİ MƏMNUNİYYƏTİNİN TƏMİN EDİLMƏSİ ŞƏRTLƏRİ

Təlim kimlər üçün nəzərdə tutulub:

Karyerasını Xidmət sahəsində qurmaq istəyən gənclər, hal-hazırda Xidmət sahəsində çalışan və bu sahədə biliklərini təkmilləşdirmək istəyən mütəxəssislər, bu sahəyə marağı olan hər kəs.



MÜŞTƏRİ MƏMNUNİYYƏTİNİN TƏMİN EDİLMƏSİ ŞƏRTLƏRİ

Təlimin məqsədi:

- Müştəri ilə işin təşkilində təcrübənin artırılması
- Müştəri ilə münasibətlərin idarə olunması
- İnformasiyanı dəqiq və səlis çatdırmaq;
- Müştəri ilə telefon vasitəsi ilə düzgün danışıq;
- Müştəri ilə danışıq prosesinin sürətləndirilməsi (vaxta qənaət);
- Müştərini dinləmək və izah etmək bacarıqları;
- Hər bir müştəri tipi ilə danışıq aparmaq bacarığı;
- Etiraz və şikayətlər ilə işin təşkili və s.

Təlimin dili:

- azərbaycan

Təlimin müddəti:

- 12 saat – 3 həftə

Təlimin başlanacağı tarix:

- iyun ayı

Təlimin formatı:

- oflayn





Təlim haqqında məlumat:

Təlim həm nəzəri, həm də praktiki bilikləri əhatə edəcək. Hər bir tematik blok təcrübədən misallar (keys study) və tapşırıqlar ilə tədris edilir. Təlimlər individual və qrup halında təşkil edilən interaktiv tapşırıqlarla həyata keçirilir. Təlim zamanı interaktiv tapşırıqların videoçəkilişi aparıla bilər. Bu, iştirakçıların prosesdən sonra özlərini kənardan izləyib obyektiv qiymət vermələri üçün həyata keçirilir. Tədris boyu suallardan ibarət test və tapşırıqlar və sorğular həyata keçirilir.

MÜŞTƏRİ

MƏMNUNİYYƏTİNİN TƏMİN EDİLMƏSİ
ŞƏRTLƏRİ

MÜŞTƏRİ MƏMNUNİYYƏTİNİN TƏMİN EDİLMƏSİ ŞƏRTLƏRİ

"Müştəri məmnuniyyətinin təmin edilməsi şərtləri" təlimin mündəricatı:

1. Xidmət və onun mərhələləri.
2. Müştəri məmnuniyyətinə təsir edən faktorlar.
3. Çətin müştərilər və etirazlarla iş.
4. Nələri bilmək vacibdir.



MÜŞTƏRİ MƏMNUNİYYƏTİNİN TƏMİN EDİLMƏSİ ŞƏRTLƏRİ

Təlimçi barəsində:



Anar Həsənov


Təlim Biznes təlimçi/konsultant (Təlim və İnkişaf) Anar Həsənov tərəfindən keçirilir. Anar Həsənov 2001-ci ildən Azərbaycan Respublikası Prezidenti yanında Dövlət İdarəçilik Akademiyasında (Bakalavr, Magistratura və Doktorantura) təhsilini almış, Təlimçilər üçün təlimlər, Müştərilərlə əlaqələrin idarə edilməsi (CRM), İşgüzar etiket, Vaxtın idarə edilməsi sertifikatıya proqramlarını uğurla başa vurmuşdur.

Təlimçi kimi 2010-cu ildən Parabankda, VRC Consulting, Baku Business School-da fəaliyyətə başlamışdır. Onun tərəfindən bank üçün daxili təlim paketləri və təlimçi bazası yaradılmışdır. 2012-ci ildən Baku School of Business and Economics təlim mərkəzini yaradıb təlim fəaliyyətini genişləndirmişdir. 2013-cü ildən Azərbaycan Respublikası Prezidenti yanında Dövlət İdarəçilik Akademiyasında mühazirələr deyir. 2014-cü ildən "ASAN xidmət" in insan resursları və təlim şöbəsində fəaliyyət göstərərək qurumun 2000-dən çox əməkdaşının təlim və inkişafının təmin edilməsində iştirak edib. 2016-2017-ci illər ərzində "ASAN Radio" da təlimçi-ekspert kimi fəaliyyət göstərmişdir. "Motivasiya dəqiqələri" adı altında vətəndaşların radio üzərindən maarifləndirilməsində iştirak edib. 2017-ci ilin noyabr ayından 2019-cu ilin may ayına qədər Azərbaycan Respublikasının Maliyyə Bazarlarına Nəzarət Palatasının Təlim və Maarifləndirmə Mərkəzinin direktoru vəzifəsində çalışıb. Azərbaycanda, Ukraynada onlarla şirkət və dövlət müəssisələrində təlimlər keçirib. Qazaxıstanda yerləşən və 46 ölkəni üzv olaraq özündə birləşdirən Astanada Dövlət Qulluğu üzrə Regional Habın ekspertidir.

100-dən artıq bank, BOKT, sığorta şirkətləri və digər özəl şirkətlər və dövlət qurumları üçün təlimlər keçib. Fransa, Türkiyə, Ukrayna, Rusiya, Belarusiya, Qazaxıstanda müxtəlif təlimlərdə iştirak etmişdir.

MÜŞTƏRİ

MƏMNUNİYYƏTİNİN TƏMİN EDİLMƏSİ
ŞƏRTLƏRİ

 **BELLSTAD**

21-ci Əsrin Təhsil Təcrübəsi!

