

Dijital Çağda Müşteri İletişimi Eğitimi

SP2519

Eğitim Amacı

Katılımcıların dijital kanalları (sosyal medya, e-posta, chatbot vb.) kullanarak müşterilerle etkili, hızlı ve kişiselleştirilmiş iletişim kurma yeteneklerini geliştirmelerini sağlamaktır.

Eğitim Detayları

 Kurumsal Eğitim
 Kapalı Grup / Bire-bir
 Online  Yüz Yüze

 Eğitim Süresi: 1 Gün / 6 Saat
 Sertifika: Katılım Sertifikası
 Eğitim Takvimi: Hİ / HS

Eğitim İçeriği

- **Dijital Çağda İletişim Paradigmaları**
 - Müşteri Beklentilerindeki Değişim (Hız, Şeffaflık, Kişiselleştirme)
 - Omnichannel (Çok Kanallı) İletişim Stratejisinin Kurulması
 - Dijital Kanallarda Kurumsal Ses Tonunu ve İmajı Koruma
- **Dijital Kanallara Özel İletişim Teknikleri**
 - E-posta İletişiminde Etkili Başlık ve Mesaj Yazma
 - Sosyal Medya (LinkedIn, Twitter vb.) Üzerinden Etkileşim ve Şikayet Yönetimi
 - Canlı Sohbet (Live Chat) ve Chatbot Kullanımında İnsan Dokunuşunu Koruma
- **Kişiselleştirme ve Veri Kullanımı**
 - Müşteri Verilerini (CRM) Kullanarak İletişimi Kişiselleştirme
 - Müşteri Yolculuğunun Dijital Temas Noktalarında Harekete Geçirici Mesajlar
 - İçerik Pazarlaması ile Değer Odaklı İletişim Kurma
- **Kriz İletişimi ve Çevrimiçi İtibar Yönetimi**
 - Negatif Yorum ve Şikayetlere Hızlı, Profesyonel Cevap Verme
 - Dijital Kriz Anlarında İzlenecek Adımlar
 - Çevrimiçi İtibarı İzleme ve Koruma
- **Teknoloji ve İletişim Verimliliği**
 - Yapay Zekâ (AI) ve Otomasyonun İletişim Süreçlerine Entegrasyonu
 - Dijital İletişim Performans Metrikleri (Yanıt Süresi, Etkileşim Oranı vb.) ve Analizi.

Hedef Kitle

Sosyal medya, dijital pazarlama, müşteri hizmetleri ve online satış kanallarında aktif olan tüm çalışanlardır.

