



# Müşteri Deneyimi ve Sadakat Yönetimi Eğitimi

SP2515

## Eğitim Amacı

Katılımcıların müşteri deneyimini (CX) uçtan uca yönetme, her temas noktasında memnuniyeti artırma ve uzun vadeli kârlılığı destekleyen müşteri sadakatini kurumsal bir yapıya dönüştürmesini 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

- **Müşteri Deneyimi (CX) Kavramı ve Önemi**
  - CX'in Satış ve Kârlılık Üzerindeki Doğrudan Etkisi
  - Satıştan Hizmete Uçtan Uca Müşteri Yolculuğu (Customer Journey)
  - Deneyim Tasarımında Duygusal Bağ Kurmanın Rolü
- **Müşteri Yolculuğu Haritalama ve Analiz**
  - Müşteri Yolculuğundaki Kritik Temas Noktalarının Belirlenmesi (Moment of Truth)
  - Acı Noktaları (Pain Points) ve Memnuniyet Fırsatlarını Keşfetme
  - Müşteri Personaları Oluşturma ve Empati Haritalama
- **Sadakat Yönetimi ve Ölçümü**
  - Müşteri Yaşam Boyu Değeri (CLV) ve Sadakatin Finansal Değeri
  - Sadakat Programlarının Tasarımı ve Uygulanması
  - Memnuniyet Skorlarının Ölçülmesi (NPS, CSAT, CES) ve Raporlanması
- **Geri Bildirim ve Şikayet Yönetimi**
  - Geri Bildirim Kanallarını Etkin Kullanma ve Veri Toplama
  - Şikayetleri Hızlı, Çözüm Odaklı ve Proaktif Şekilde Yönetme
  - Müşteri Kaybını (Churn) Önleme Stratejileri
- **Çalışan Deneyiminin (EX) Müşteri Deneyimine Etkisi**
  - Çalışan Bağlılığı ve Motivasyonunun CX Kalitesine Yansıması
  - Kurum Kültürünü Müşteri Odaklı Hale Getirme.

## Hedef Kitle

Müşteri deneyimi yöneticileri, satış sonrası hizmetler, pazarlama ve müşteri ile doğrudan etkileşim kuran tüm departman çalışanlarıdır.

