

# Şikâyet Yönetimi ve Zor Müşterilerle Başa Çıkma Eğitimi

SP2516

## Eğitim Amacı

Katılımcıların müşteri şikâyetlerini kurumsal bir süreçle yönetme, zorlu ve öfkeli müşterilerle profesyonelce başa çıkma ve bu durumları sadakat fırsatına dönüştürme becerilerini geliştirmektir.

## 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

- **Şikâyetin Kurumsal Değeri ve Felsefesi**
  - Şikâyetlerin Sadakat ve Ürün Gelişimine Katkısı
  - Şikâyet Yönetiminde Etik Yaklaşım ve Kurumsal Duruş
  - Müşteri Kaybı (Churn) Riskini Yönetme
- **Zor Müşteri Tiplerini Tanıma ve Anlama**
  - Farklı Zor Müşteri Kişiliklerini Belirleme (Öfkeli, Şüpheli, Pasif-Agresif vb.)
  - Zorluğun Kişisel Değil, Durumsal Olduğunu Anlama
  - Empati ve Aktif Dinleme ile Gerginliği Azaltma
- **Etkili Şikâyet Yönetimi Süreci**
  - Şikâyet Anında İzlenecek Adımlar (Dinle, Onayla, Özür Dile, Çöz)
  - Duygusal Zekâyı Kullanarak Müşteri Duygularını Yatıştırma Teknikleri
  - Sözlü ve Yazılı İletişimde Profesyonel Dil Kullanımı
- **Çözüm Geliştirme ve Aksiyon Alma**
  - Şikâyetin Kök Nedenini Hızla Tespit Etme Yöntemleri
  - Makul ve Kurumsal Sınırlar İçinde Kalıcı Çözümler Sunma
  - Müşteri Takipleri ve Çözümün Doğrulanması
- **Şikâyeti Sadakata Çevirme Stratejileri**
  - Başarılı Çözüm Sonrası Müşteriden Savunucu (Advocate) Yaratma
  - Şikâyet Verilerini Analiz Ederek Kurumsal Süreçleri İyileştirme.

## Hedef Kitle

Müşteri hizmetleri, satış sonrası destek, çağrı merkezi ekipleri ve düzenli olarak gergin veya zorlu müşteri etkileşimleri yaşayan tüm çalışanlardır.

