

2017

Eğitimlerimiz



Biymed Eğitim

Biymed Eğitim

0 212 230 9009

www.biymed.com

BiYMED Eğitim ve Danışmanlık

BiYMED Danışmanlık, 2006 yılından beri uzman kadrosu ile eğitim ve danışmanlık hizmetleri sağlar. BiYMED Danışmanlık, müşterilerine hizmet almak istedikleri alanlarda tarafsız yol gösterici rolüyle tecrübelerini aktarmakla birlikte, verilen hizmetin verimliliğini ve günlük hayata entegrasyonundaki başarısını BiYMED Danışmanlık garantisi altında sunar.

Vizyonumuz:

Bilgi, İletişim, Yönetim, Mühendislik, Eğitim, Danışmanlık konularında optimum alternatifler sunan, seçilen alternatifin hizmetini kullanım ömrü boyunca denetleyen, çözüm ortaklığı konusunda koşulsuz güvenle danışılan kurum kimliğimizi korumak.

Misyonumuz:

Türkiye’de profesyonel iş anlayışının yerleşmesi için ihtiyaç duyulan tartışma ve bilgi paylaşımı platformları yaratmak.

Değerlerimiz:

Yeniliğe Açıklık, Değişim Liderliği, Objektiflik, Takipçilik, Sonuç Odaklılık

İçindekiler

YÖNETİCİLİK ve YÖNETİM BECERİLERİ EĞİTİMLERİ	7
Yöneticilik ve Liderlik Becerileri Eğitimi	7
Finansçı Olmayanlar için Finans Yönetimi	8
Yöneticiler için Finansal ve Mali Tabloların Okunması	9
Temel Finansal Okuryazarlık ve Finansal Analiz Teknikleri	10
Profesyonel Liderlik Ve Stratejik Yönetim Becerileri	11
Takım Liderleri için Çatışma Yönetimi ve Müzakere Teknikleri	12
İleri Liderlik Eğitimi	13
İleri Yönetim Teknikleri	14
Hedef Odaklı Yönetim ve İletişim	15
Stratejik Yönetim ve Liderlik	16
İkna, Başarılı Müzakere ve Çatışmanın Önlenmesi Teknikleri	17
İşletme Körlüğü ile Başa Çıkma	18
Görev Verme ve Delegasyon Eğitimi	19
SATINALMA, LOJİSTİK ve DEPO YÖNETİMİ EĞİTİMLERİ	20
Satınalma Yönetimi Ve Teknikleri Eğitimi	20
İleri Derece Satınalma Yönetimi	21
Tedarik Zincirinde Satın Alma ve Lojistik Yönetimi Eğitimi	22
Satınalma'da İleri Yönetim Teknikleri Eğitimi	23
Stratejik Satınalma Yönetimi ve Tedarikçi Risk Analizi	24
Sözleşmeler Hukuku Ve Sözleşme Yönetimi	25
Lojistik ve Tedarik Zinciri Yönetimi Eğitimi	26
Malzeme Tedarik Zinciri ve Lojistik Yönetimi Eğitimi	27
Üretim Planlama ve Kontrol Eğitimi	28
Üretim Planlama ve Stok Yönetimi	29
Üretim ve Operasyon Yönetimi Eğitimi	30
Etkili Pazarlık ve Müzakere Teknikleri	31
Depo Organizasyonu ve Stok Yönetimi Eğitimi	32
Depo ve Stok Yönetimi Eğitimi	33
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ ve SATIŞ BECERİLERİ EĞİTİMLERİ	34
Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Müşteri Analiz Teknikleri	34
Stratejik Satış-Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Satış İletişimi	35
Müşteri İlişkileri ve Satış Yönetimi	36
Müşteri İlişkileri Yönetimi Eğitimi	37
İç Müşteri Kavramı ve İç Müşteri Odaklılık Eğitimi	38
Müşteri Odaklı Memnuniyet Eğitimi	39

Müşteri Odaklı Hizmet Yaklaşımı	40
Müşteri Risk Analizi Eğitimi	41
Kurum İçi İletişim ve Kurumsal Verimlilik Eğitimi	42
Kurumsal İletişim ile Davranış Modelleri Eğitimi	43
Etkin Pazarlama ve Satış Eğitimi	44
İleri Düzey Satış ve Müşteri İlişkileri Yönetimi	45
Satış Becerileri – Temel Satış Yönetimi	46
Satış Becerileri Eğitimi	47
Uluslararası Pazar Araştırması ve Uluslararası Pazarlama Stratejileri	48
Temel Satış Eğitimi	49
Stratejik Pazarlama Yönetimi	50
Duyularım Konuşuyor (Etkili İletişim Ve Beden Dili)	51
Satış Ekibi Yönetimi Satışta Toplam Performans Yönetimi	52
İleri Satış Becerileri Ve Müşteri İlişkileri Yönetimi	53
Müşteri İlişkileri Yönetimi	54
Mükemmel Müşteri İlişkileri Yönetimi	55
Telefonda Müşteri İlişkileri Yönetimi	56
Satış Ekibi Yönetimi Stratejik Satış Yöneticiliği ve Liderlik	57
Etkin İletişim Ve Müşteri İlişkileri	58
Tahsilat Becerileri Eğitimi	59
Bayılık Ve Bayi Yönetimi, Bayi İle Satış Yetkilisi İlişkileri Ve	60
Satış Ekibinin İletişim Teknikleri Eğitimi	60
Satış Destek Ekibi Eğitimi	61
Telefonda Başarılı Satış Ve İkna Yöntemleri	62
Telefon ile İletişimde Etkili Teknikler	63
Otomotiv Sektöründe Etkili Satış Teknikleri	64
Satışta Örgüt Yönetimi	65
Stratejik Marka Yönetimi	66
Etkili iletişim ve Beden Dili	67
Sağlık İşletmelerinde Hizmet Yönetimi Ve İletişim Teknikleri	68
Tahsilat Zorluklarının Çözümü	69
Raporlama ve Rapor Yazım Teknikleri	70
Etkili Yazışma ve Raporlama Teknikleri Ve Raporların Sunumu	71
Satış Becerileri – Temel Satış Yönetimi	72
Müzakere Teknikleri Eğitimi	73
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ EĞİTİMLERİ	74
Yetkinlik Bazlı Mülakat Teknikleri Eğitimi	74

Yetkinlik Yönetimi Eğitimi.....	75
Performans Yönetim Sistemi Eğitimi	76
İK' cı Olmayanlar İçin Mülakat Teknikleri Eğitimi	77
Performans Değerlendirmede Geribildirim.....	78
Performans Değerlendirme Teknikleri Eğitimi.....	79
İnsan Kaynaklarında İş Analizi, İş Tanımı, Organizasyon Şeması Ve Norm Kadro Tespiti....	80
Kariyer Yönetimi.....	81
Performans Geliştirme Eğitimi.....	82
KİŞİSEL GELİŞİM EĞİTİMLERİ	83
Zaman Yönetimi.....	83
Zor İnsanlarla Başa Çıkma, Zor Durumlarda Stres Yönetimi.....	84
Takım Çalışması, Takım Kurmak ve Motivasyon Eğitimi	85
Zaman, Stres ve Toplantı Yönetimi	86
Hedef Belirleme ve Sonuç Alma Eğitimi.....	87
Yaratıcı Düşünce Sorun Çözme ve Karar Verme	88
Başarılı Sunum Teknikleri Eğitimi	89
Yaratıcı Düşünce Sorun Çözme Ve Karar Verme	90
Yazılı İletişim Teknikleri	91
Etkili İletişim Ve Beden Dili.....	92
Sunum Teknikleri.....	93
Alt Üst İlişkileri Ve Protokol Eğitimi	94
Kriz Yönetimi.....	95
Ofis Yönetimi Ve Yönetici Asistanlığı	96
Yönetici Asistanlığında Mesleki ve Kariyer Gelişimi Eğitim Programı.....	97
Uluslararası Ticaret ve Pazarlama Yöntemleri Eğitimi.....	98
Dış Ticaret Ve Finansmanı Eğitimi.....	99
İleri MS Excel 2003-2007-2010-2015 (2003-2007-2010-2015 TR & ENG)	100
MUHASEBE VE FİNANS YÖNETİMİ EĞİTİMLERİ	101
İşletmelerde Bütçe Sistemleri ve Bütçe Yönetimi Eğitimi	101
Mali ve Finansal Tabloların Analizi.....	103
Mali Tablolar Analizi Eğitimi	104
Maliyet Muhasebesi Eğitimi	106
Stratejik Maliyet Yönetimi Eğitimi.....	107
Yönetim Muhasebesi ve Raporlama Sistemleri Eğitimi	108
Temel Muhasebe Eğitimi	109
Temel Bütçeleme Eğitimi.....	110
Finansal Analiz ve Finansal Yönetim Eğitimi	111

İç Denetim, Sistem Kurulumu ve Raporlama Eğitimi	112
Mali Analiz Teknikleri - Finansal Tabloların Okunması	113
KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMİ EğİTİMLERİ	114
ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi Temel Eğitimi	114
ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi İç Denetçi Eğitimi	115
Süreç Yönetimi Eğitimi.....	116
Bazı Referanslarımız	117

YÖNETİCİLİK ve YÖNETİM BECERİLERİ EĞİTİMLERİ

Yöneticilik ve Liderlik Becerileri Eğitimi

Eğitimin Amacı

Katılımcıların Yöneticilik becerilerini geliştirmek, yeni ve etkin alışkanlıklar edinmelerini sağlamak

Eğitime Kimler Katılmalı

Orta ve Üst Düzey Yöneticiler, Yönetici adayları, Patronlar, Şirket Ortakları, kendisini geliştirmek isteyenler

Eğitim Yöntemi:

Eğitim uygulamalı olarak sürdürülecektir. Yapılacak olan grup çalışmaları/video çekimleri ile katılımcılar kendilerinin ve iş arkadaşlarının davranışlarını (doğru/yanlış) gözlemleyecek ve irdelenecekler böylelikle doğru davranış kalıplarını geliştirmelerine katkıda bulunulacaktır.

Eğitimden elde edilecek yararlar:

- Gelişen yöneticilik ve Liderlik dünyası hakkında bilgiler edinilecek
- Yeni yönetim becerileri ve iş alışkanlıkları kazanılacak
- Şirket içi iletişim gelişecek, sürtüşmeler azalacak
- Şirketin işlerinin daha iyi yürümesi sağlanacak
- İş akışları hızlanacak

Eğitim İçeriği

- Güncel yönetim kavramları
- Organizasyonlardaki örgütlenme
- Kurum kültürü
- Yönetim faaliyetlerinin özellikleri
- Yöneticilik ve liderlik
 - Lider Yöneticinin Özellikleri
 - Yöneticinin ve liderin sahip olması gereken özellikler
- Yönetimde ilişkiler, etkin iletişim ve iletişim yönetimi
- Yönetici ve motivasyon
- Çatışma yönetimi
- Pareto analizi
- Stratejik yönetim
- Hedeflerle yönetim
- Performans yönetimi
- Yönetici ve karar verme
- Takım kurma ve yönetme
- Yöneticinin zamanı yönetmesi
- Toplantıları yönetme
- Raporlama ve takip
- Çözüm ve Sonuç Odaklılık

Finansçı Olmayanlar için Finans Yönetimi

Eğitimin Amacı

Esas işi finansal faaliyetler olmayıp, finansal analiz, finansal raporlama ve mali tabloları anlayıp yorumlamak isteyen orta ve üst düzey yöneticiler katılmalıdır.

Eğitime Kimler Katılmalı

Öğrenim ve iş geçmişi olmayan şirket yöneticileri, patronlar, şirket ortakları ile girişimcilere temel finans bilgilerini sunmak, şirketlerde yönetim amaçlı kullanılan mali tablolar ve finansal rasyolar hakkında temel bilgiler vermek amacını gütmektedir.

Eğitim İçeriği:

- Genel ekonomik değerlendirmeler
 - Reel – Nominal faiz
 - Serbest Piyasa Ekonomisi - Kapitalizm
 - Enflasyon- Deflasyon
 - Devlet- Banka ilişkisi
 - Cari işlemler dengesi-Dış ticaret dengesi
 - Devalüasyon
 - Sabit kur – değişken kur
 - Likidite
 - Makroekonomi - mikroekonomi
- Güncel ekonomik ve finansal terimler
- Finans kavramı
- Finansın İşletmelerdeki Yeri ve Önemi
- Geleneksel ve modern finansal yönetim anlayışı
- Muhasebenin gelişimi - Muhasebenin bölümleri
- Mali Tablolar
 - Bilanço
 - Varlıklar
 - Dönen - Duran Varlıklar
 - Borçlar
 - Kısa - Uzun Vadeli Borçlar
 - Özsermaye...
 - Gelir Tablosu
 - Gelirler
 - Giderler
 - Özkaynaklar Değişim Tablosu
 - Nakit akım tablosu
- Mali tabloların birbirleriyle ilişkileri
 - Gelir Tablosu
 - Özkaynaklar Değişim Tablosu
 - Bilanço
- Finansın fonksiyonları
- Finansal analiz
 - Neden ve nasıl finansal performans ölçümü
 - Karşılaştırmalı tablolar analizi (Yatay analiz)
 - Yüzde yöntemi ile analiz (Dikey analiz)
 - Eğitim yüzdeleri yöntemi ile analiz (Trend analizi)
 - Oran (Rasyo) analizi
- Karlılık
- Likidite
- Varlık kullanımı etkinliği oranları
- Finansal kaldıraç (borçlanma) oranları
- Pazar değeri ve oranları
- Finansal Planlama ve Denetim
 - Finansal planlama yöntemleri
 - Finansal planlama aşamaları
- Bütçe ve Bütçe yönetimi
 - Bütçe denetimi
- Stratejik Yönetim ve Balanced Scorecard (kısaca)
- Fonların Sağlanması
- Fonların Yatırımı
- Enflasyonun finansal kararlara etkisi

Yöneticiler için Finansal ve Mali Tabloların Okunması

Amaç

Her kademe yöneticisinin ana hedeflerinden biri olan işletme verimliliği ve buna ulaşırken uygulanan tekniklerin tümünde ulaşılabilecek sonuç işletme karlılığı olduğu bilinmektedir.

İşletmelerin verim analizindeki temel kriterlerden biri olan bilançoya yansıyan değerlerin neler ifade ettiğinin anlatıldığı eğitimde, genel ekonomik davranışlardan üretilen sonuçlar ile birlikte, bilanço üzerinde oluşan hareketlerin de analizi yapılacaktır.

Eğitim içeriği

Finansal Tabloların Temel Özellikleri

- Önemli kavramlar ve finansal analize giriş
- Yönetim ve bilanço
- Bilanço Okumak Yönetici İçin Neden Gerekli
- İyi Yönetici ve Bilanço Okuyabilme İlişkisi
- Bilanço Okurken İşletme İçi ve Dışı Bilgi Gerekliliği
- Bilanço Kimleri İlgilendirir
- Bilanço okurken dikkat edilecek noktalar ve buna bağlı kurumsal yönetim
- Finansal analizin kısıtları ve tabloların analize hazır hale getirilmesi

Tek Düzen Hesap Planı

- Kısaca Tek Düzen Hesap Planı
- Bilanço Hesapları
- Gelir Tablosu Hesapları
- Nazım Hesapları
- Bilanço
- Bilançoda temel kavramlar
- Nakit akımı tablosu ve yorumu
- Mizan ve hesap planlarının işleyişi
- Gelir tablosu ve tablo bileşenleri
- Önemli Muhasebe Kavramları ve Mali Analiz
 - Net işletme sermayesi
 - Mali analiz kavramı, türleri ve teknikleri

Bazı Tekniklerin Uygulanarak Bilançonun Okunması

- Mali Tabloların Analizi
- Net İşletme Sermayesi Analizleri
- Alacaklar ile ilgili Analizler
- Stoklar ile ilgili Analizler
- Vaka Çalışmaları
- Finansal Rasyolar
- Likidite
- Borçlanma
- Karlılık – Verimlilik
- Faaliyet
- Finansal Kaldıraç

Bilanço Okumasından Sonuç Üretme

- Düşük sermaye maliyeti ile finansman bulma,
- Krizleri kolay atlatabilme,
- Hissedarlara ve kamuya verdiği güvenle tercih edilen şirket olma,
- Saydamlığı, hesap verebilirliği ve sorumluluğu ile sermaye piyasalarında tercih edilen şirket olma,
- Yabancı sermayenin birleşme, evlilik, kurumsal finansman anlamında tercih edilen şirket olma,

Temel Finansal Okuryazarlık ve Finansal Analiz Teknikleri

Eğitimin Konusu ve Amacı

“İşletme kararlarının sağlıklı bir şekilde alınabilmesi ve firma kaynaklarının doğru kullanılması, yöneticilerin finansal bakış açısına sahip olmaları ve finansal verileri etkin kullanabilmeleri ile mümkündür” gerçeği ile hareket edildiğinde, çalışanların yetkinliğine önemli katkı sağlamayı amaçlayan bir öğreti içerisinde;

Finans bilgisine sahip olmayan veya geliştirmek isteyen firma sahipleri ve yöneticilerin, işletmelerinin değer artırma hedefine ulaşmasında finansal kaynakları en doğru biçimde kullanma becerisini kazanmaları amaçlanmaktadır.

Güncel uygulamaları da kapsayan eğitim sürecinde işletme insan kaynaklarının işletmelere yansıyan veriminde önemli olan finansal bilgi düzeyini sektörler bazında da açıklayan bir öğreti düzeyi hedeflenmiştir. İşletmelerin karnesi niteliğinde olan bilançonun detaylı anlatımı ile şekillenecek olan eğitimde, bilançoların işletme verimliliğindeki önemi ve hareketleri de analiz edilecektir.

Kimler Katılmalı

Finansal verimliliği hem bireysel hem kurumsal yönden önemseyen tüm çalışanlar ile orta ve üst kademe bölüm yöneticileri

Eğitimin İçeriği

- Genel Ekonomik Değerlendirmeler
- Küresel ve Türkiye Yakın Ekonomi Yapısı
- Makroekonomi – Mikroekonomi
- Devlet ve Özel Sektör Piyasaları
- Değerlendirme Kuruluşları İle Piyasa Etkileri
- Finansın Fonksiyonları
- Finansal Müzakere ve Teknikleri
- Finansal Analiz
- Neden ve Nasıl Finansal Performans Ölçümü
- İşletmelerin Karnesi ve Karne Notları
 - Mali Tablolar
 - Bilanço
 - Varlıklar
 - Dönen Varlıklar
 - Duran Varlıklar
 - Borçlar
 - Kısa Vadeli Borçlar
 - Uzun Vadeli Borçlar
 - Özsermaye
 - Gelir Tablosu
 - Gelirler
 - Giderler
 - Özkaynaklar Değişim Tablosu
- Nakit akım tablosu
 - Mali tabloların birbirleriyle ilişkileri
 - Özkaynaklar Değişim Tablosu
- Gelir Tablosu
 - Gelir tablosunun bilanço üzerindeki hareketleri
 - Karşılaştırmalı tablolar analizi (Yatay analiz)
 - Yüzde yöntemi ile analiz (Dikey analiz)
 - Eğitim yüzdeleri yöntemi ile analiz (Trend analizi)
 - Oran (Rasyo) analizi
 - Karlılık
 - Likidite
 - Varlık kullanımı etkinliği oranları
 - Finansal kaldıraç (borçlanma) oranları
 - Pazar değeri ve oranları
 - Finansal Planlama ve Denetim
- Dizginleri Ele Almak İçin Bütçeleme
- Bütçe ve Bütçe yönetimi, Bütçeleme ve bütçenin denetim etkisi
- Genel Değerlendirme

Profesyonel Liderlik Ve Stratejik Yönetim Becerileri

Eğitimin Amacı:

Geleceğin başarılı yöneticileri artık Lider ve Etkin Yönetim Becerilerine sahip olanlar olacaktır. Bu eğitimde amacımız profesyonel ve lider yöneticiler yaratmaktır.

Bu amaçla hazırlanan programımız da Profesyonel Lider ve Stratejik Yönetim becerileri için gerekli bütün yol ve yöntemler aktarılacak ve tam yetkinliğe sahip yöneticiler işbaşında olacaktır.

Eğitimin İçeriği:

- Lider ve Yönetici kavramları
- Yönetmek mi? Liderlik etmek mi?
- Liderin İş Yönetim Süreci
- Etkin Liderin Özellikleri
- Lider Yönetim Becerileri nelerdir?
- Stratejik Düşünce Kavramı
- Stratejik Yönetim Düşüncesi ve Nedenleri
- Stratejik Düşünce Yönetimine Kurumsal Faktörler
- Stratejik Yönetim Süreci Aşamaları
- Stratejik Düşünce Oluşturma ve Geliştirme Yöntemleri
- Vizyon Oluşturma
- Kurum Kültürü ve Kurumsallık Yaklaşımı
- Delegasyon
- İnsanı Yönetmek
 - İletişim ve İlişki Yönetimi
 - Stres ve Çatışmayı yönetmek
 - Motivasyon Sağlama
 - Takım kurma ve Ekip yönetimi
 - Zaman Yönetimi
 - Problem Çözme Becerileri

Eğitimin Süresi:

Eğitim süresi 2 gün dür.

Takım Liderleri için Çatışma Yönetimi ve Müzakere Teknikleri

Eğitimin konusu;

Tüm örgütsel yapılarda önemli sorunların başında gelen işi mi idare edelim?, yoksa çalışanları mı idare edelim? kavramlarının tüm iş yaşamını etkilediği, olumsuz bakış açısıyla değerlendirildiğinde işletmelerin gelişimine engel olduğu görülmektedir.

Örgütsel yapıların karmaşıklaşmasının bir sonucu olarak, bireyler ve gruplar arası çatışmalar pek çok kurum için yöneticilerin en çok zamanını alan hususların başında gelmektedir. Bu eğitim programında, yöneticilere, çatışmaların kaynaklanma nedenlerine göre nasıl ele alınacağı konusunda bir bakış açısı kazandırılması ve gruplar (departmanlar) arası çatışmaların çözümlenebilmesi için yapılanmış tekniklerle tanıştırılmaları konusunda beceri geliştirmeleri amaçlanmaktadır.

Bu seminer sonunda katılımcılar ;

- Çatışma kaynaklarını tanımlayabilecek,
- Çatışmaların arkasındaki duygusal nedenleri analiz edebilecek ve çatışma kaynaklarını
- çözümlenme konusunda uygun stratejileri kullanabilecek,
- Kendi ve çevrelerindeki kişilerin duygularını kontrol etme tekniklerini uygulayabilecek,
- Problem yaratan kişilerden kişilerarası becerileri etkin kullanarak daha olumlu yaklaşım ve bağlılık sağlayabileceklerdir.

Eğitim İçeriği;

- Liderlik Tanımları
- Lider ve Yönetici Arasındaki Farklar
- Etkin Liderlik
- İşletmelerdeki İstihdam Biçimlerinin, Liderlik Tarzları İle Eşleştirilmesi
- Çatışma Yönetimi ,Çatışmanın Tanımı ve Kapsamı
- Bilgi Toplumunda ve Öğrenen Örgütlerde Lider Yöneticilik
- Stres Yönetiminde Lider Yöneticilik
- Kriz Yönetimi ve Lider Yöneticilik
- Çatışma Yönetiminde Lider Yöneticilik
- Yönetim Örgütlerinde Performans Yönetimi,
- Duyguların Yönetimi
- Performans Yönetimi ve Lider Yöneticilik
- Duyguların Yönetimi, Çalışanların Motivasyonu ve Lider Yöneticilik
- Yönetim Örgütlerinde Mobbing ve Mobbinge Mücadele Yöntemleri
- Misyon, Vizyon, Amaç, Hedef ve Strateji
- Motivasyon
- Liderlik Modelleri
- Liderliği Yok Edebilecek Davranışlar
- Takım Çalışmaları ve Delegasyon
- Takım yönetimi ve takım etkinliğine belirleyen faktörler
- Organizasyonel başarıda takımın rolü
- Takım etkinliği sağlayan faktörler
- Takım sinerjisi ile birleşen müzakere teknikleri
- Toplantı yönetimi
- Performansa hedefleri
- Takım içi ve dışı iletişim
- Kabiliyetler ve kaynakların kullanımı
- İnovasyonla takım yönetimi
- Yeniliğe ve kaliteye odaklanan takım anlayışı
- Lidere / Liderliğe Güvenin Takımdaki Kaliteye Odaklanmaya Etkisi

İleri Liderlik Eğitimi

Eğitimin Konusu

Bu eğitim programı günümüzün rekabet ortamında özgün çözümler üretecek, modeller geliştirecek ve uygulayacak yönetici kadrosunu yetiştirmeyi amaçlamaktadır. Bilgiyi uygulamaya dönüştüren eğitim modeliyle, geleceğin liderleri tanımına uygun liderlerin Türk iş yaşamında etkin olması amaçlanmaktadır. Verimliliği ve insan kaynakları yönetimini esas alan liderlik tanımlarından yola çıkılarak planlanan eğitim sürecinde uygulamalı yönetim ve liderlik vaka çalışmaları ile öğrenim düzeyi yükseltilmektedir.

İçerik

- Liderlik Tutumu
- İnovasyon düşüncesiyle liderlik Süreci
- Liderlikte yeni paradigmlar ve yeni yaklaşımlar
- Performans Sürecini Tanımlamak
- Performans Değerlendirme Süreçlerinden Başarıyla Çıkmak
- Karar Verme ve Problem Analizi
- Delegasyon
- Konuşan değil, dinleyen lider
- İnsan Potansiyelini Anlamak ve Motivasyonu Sağlamak
 - Etki Yaratma
 - Kişilerarası İlişkilerde Duyarlılık
 - Sözlü İletişim ve Dinleme Becerileri
 - İlişki Kurma
 - Çalışanlarını/İş arkadaşlarını Anlama
- Kurum Kaderini Belirleyen Lider
 - Hatalarla Başa Çıkmak
 - Kuruma Bağlılık Oluşturma
 - Amaçlara, İlkelere ve Değerlere Uygun Hareket Etme
 - Daha Etkin Toplantılar Yönetmek
 - Başarıyı Kutlamak ve Sürekli Gelişimi Taahhüt Etmek
 - Liderlik ve Etkin Yöneticilik
 - Yönetim becerileri
 - Stresle başa çıkma teknikleri
 - İkna eğitimi
 - Karar alma ve farkındalık
 - Zaman baskısı kaynaklı stres yönetimi
 - Müzakere teknikleri
 - Zaman planlama
 - Pozitif ilişki yönetimi
 - Analitik düşünme becerileri
 - Risk alma- belirsizlikle mücadele
 - Sonuç üretebilme- organize olabilme becerisi
 - Çatışma yönetimi
 - Liderlikte ahenk, uyum ve güven yaratmak
 - Liderlikte yeni vizyon, misyon bildirimleri
 - Doğru sorular sormak ve sorularla yönetmek
 - Sözlerle ve söylemlerde ustalık, hitabet sanatı
 - Yeni Mental modeller ve değişim düzeyleri
 - Değişim ve gelişim yaratmak, bağlılık ve güven oluşturmak
 - Kişisel bütünlük ve uyum ile zamanı etkili kullanmak
 - Özgüven ve özgüven geliştirmek
 - Belirsizliklerle baş etmek ve zihinsel dayanıklılık
 - Liderlik Özellikleri ve Türleri
 - Hedeflerle Liderlik
 - Liderlik Sivilinizi Değiştirmek
 - Liderlerin Kişilik Tipleri
 - Farklılıkları değerlendirmek: ve farklılıkları fırsata dönüştürmek
 - İnsanları Etkileme ve Sürükleme Teknikleri
 - Delegasyon
 - Başarılı bir lider neleri iyi yapar(Test)
 - Liderlik tarzları: Hangi tarzları hangi durumlarda kullanmak gerek?
 - Ekibinizi motive etmek için yapabileceğiniz uygulamalar (Rol Play)
 - İmaj Yönetimi
 - İletişim ve iş birliği
 - Beden Dili ve Sesin Kullanımı
 - Kişisel İmaj

İleri Yönetim Teknikleri

Eğitimin Amacı

Yönetim becerileri özelliklerinizi en üst düzeye çıkarmak
Doğru bildiğimiz yanlışlar ile yanlış bildiğimiz doğruları öğrenmek

Eğitime Kimler Katılmalı

Orta ve Üst Düzey Yöneticiler, Yönetici adayları, Patronlar, Şirket Ortakları, kendisini geliştirmek isteyenler

Eğitim İçeriği

- **Liderlik**
 - Liderlik Nedir?
 - Lider ve Yönetici Arasındaki Fark
 - Etkin Liderin Özellikleri
 - Liderlik Yaklaşımları
 - Durumsal Liderlik
- **Farklı Kültürlerde Yönetim**
 - Stratejik Yönetimde Farklı Kültürlerin Dinamikleri
 - Kültüre Özgü Yönetimsel Yetkinlikler
 - Farklılıkların Ortak Yönetimi
 - Yönetim Fonksiyonlarının Etkin Kullanımı
- **Pazarlık**
 - Pazarlık Gücüne Kurumun ve Bireyin Katkısı
 - Anlık İkna Yöntemleri ve Kişisel Becerilerle Pazarlık
 - Uzun Vadeli Stratejilerle Pazarlık
 - Kontrat Yönetiminde Pazarlığın Önemi
- **Zaman Yönetimi**
 - Zaman Kullanımında Değer Analizi
 - Pareto Kuralının Zaman Yönetimindeki Etkisi
 - Zaman Çalıcılar ve Yönetimi
 - Zaman Planlama
- **Takım Çalışması**
 - Ekip Ruhu ve Toplam Başarı
 - Ekip İçi ve Ekip Dışı Rekabet
 - Bireyin Takım Başarısına Katkısı
 - Takım Başarısının Bireyin Gelişimine Katkısı
 - Kazanan Takımların Özellikleri
- **Karar Verme Yeteneği**
 - Hızlı ve Etkin Karar Verme Stratejileri
 - Karar Gereksinimlerinin Tanımlanması
 - Verilerin Değerlendirilmesi
 - Karar Verme Aşaması
 - Kararın Uygulanması
- **Rekabet Yönetimi**
 - Rakip Analizi ve Aksiyon Planı
 - Rekabette Etik Değerler
 - Açık ve Gizli Rekabet
 - Rekabet Silahları
 - Rekabet Stratejileri

Hedef Odaklı Yönetim ve İletişim

Eğitimin Amacı

Katılımcıların Yöneticilik becerilerini geliştirmek, yeni ve etkin alışkanlıklar edinmelerini sağlamak

Eğitime Kimler Katılmalı

Orta ve Üst Düzey Yöneticiler, Yönetici adayları, Patronlar, Şirket Ortakları, kendisini geliştirmek isteyenler

Eğitim İçeriği

- Yönetim Kavramı
- Temel Yönetim Kavramlarında Hedef Odaklılık
- Yetki, Sorumluluk ve Delegasyon
- Geri Besleme
- Başarıya Yönlendirme ve Gelişim
- Bireysel ve Toplam Performansın Etkileşimi
- Hedeflerle Yönetim
- Strateji, Hedef ve Aksiyon Planı Oluşturma
- Performans Yönetimi
- KPI - Key Performance Indicator (Anahtar performans Göstergeleri)
- Performans Yönetiminde Hedef ve KPI'lar
- Hedef Odaklı Yönetimde İletişimin Önemi
- Etkin İletişim Dinamikleri
- Başarılı İletişim Kuralları
- İletişim Hedefine Göre İletişim Türleri
- Çatışma Yönetimi
- Toplantı Yönetimi
- İletişim Kazaları
- Başarısız İletişimin Yaygın Sebepleri

Stratejik Yönetim ve Liderlik

Eğitimin Amacı

Kuruma net bir vizyon kazandırmak, stratejik önemi yüksek konulara yönelmek, değişimi yönetmek gibi stratejik yönetimin uygulanmasına dair yöntemlerin, pratik bilgi ve becerilerin kazandırılması

Eğitime Kimler Katılmalı

Şirket sahipleri ya da yöneticiler, Bulunduğu şirkette yükselmek isteyen çalışanlar, Kendi işini kurmuş ya da kurmak isteyen girişimciler, Kariyerinde yöneticilik yapmak isteyen herkes

Eğitim İçeriği

- **Stratejik Yönetim ve Liderlik**
 - Temel Prensipler
 - Mevcut Durum Analizi
 - Doğru İletişim
 - Nihai sorumluluklar ve Taahhütler
- **Stratejik Planlama**
 - Stratejik Planlama
 - Hedef, Strateji ve Aksiyon Kavramları
 - Stratejik Yönetim Dinamikleri
 - Stratejik Yönetim Araçları
 - SWOT Analizi
 - GAP Analiz
 - Rekabet Analizi
 - SCORECARD / Kurumsal Yetkinliklerin
 - Ölçümü Kısa, Orta ve Uzun Vadeli Planlama
- **Stratejik Yönetim**
 - Ekip Yönetimi
 - Performans Yönetimi
 - Süreçlerle Yönetim
 - Hedeflerle Yönetim
 - Etkin İletişim
 - Çatışma Yönetimi
 - Çözüm ve Sonuç Odaklılık
 - Zaman Yönetimi
 - Toplantı Yönetimi
 - Raporlama ve Takip
- **Stratejik Yönetimde Liderlik**

İkna, Başarılı Müzakere ve Çatışmanın Önlenmesi Teknikleri

Amaç

İş yaşamında karşılaşılan sorunların üstesinden gelmek ve başarıya ulaşmak için hangi konuda, kiminle ne tür bir diyaloga girmemiz, hangi tekniklerle iletişim kurmamız, nelerden kaçınmamız gerektiği konularındaki yöntem ve taktikleri öğrenmek, karşılaştığımız sorunları çözmek için karşı tarafı tanımak ve yapılan müzakerelerde uzlaşmaya varabilmenin yöntemleri üzerinde tartışmak bu eğitimin amacını teşkil etmektedir.

İletişim teknikleri ile birlikte analiz edilen öğretiler içerisinde, ikna yöntemleri, çatışma yönetimi ve çözümü ile müzakerede sunum teknikleri de program içerisinde işlenecektir.

Kimler Katılmalı

Orta ve üst düzey yöneticiler, ekip yöneticileri, satın alma örgütü, protokol ve ağırlama ekibi ile müzakere görüşmelerinde rol alan takım liderleri.

Eğitim içeriği

İkna

- İknanın Psikolojisi
- Kişiler arası iletişimde ikna teknikleri
- İş hayatında ikna teknikleri
- Özel hayatta ikna teknikleri
- Algı yönetimi
- Yeni bir fikri nasıl kabul ettiririz?
- Satışta ikna teknikleri
- İknada beden dili kullanımı
- Göz Erişim İpuçları
- Hipnoz ile ikna(Kişileri hipnoza alarak isteklerimizi nasıl yaptırırız? Hipnotik dil kalıplarıyla ikna, gizli hipnoz)
- Düşünce Yönlendirme
- İknada frekans teknolojisini kullanma
- İkna yöntemlerinde kültürler arası farklılıklar

Müzakere

- Müzakere Öncesi Hazırlık
- Pazarlık Yönetimi
- Çatışmayı uzlaşmaya çevirmek
- Müzakere Nedir? Müzakereye neden ihtiyaç duyarız
- Müzakereye Konu Olacak Sorunun Teşhisi
- Müzakerede pazarlık kavramı ve iş yaşamına yansımalarının analizi
- Müzakere için uygun zaman seçimi, Müzakerenin Önemi ve Yeri
- Müzakerede zaman yönetimi, çatışma modelleri ve analizi
- Müzakerede stres yönetimi ve unsurlarının analizi,
- Sosyal ve Kültürel Etkenlerin Müzakeredeki Önemi ve Yeri

Çatışma Yönetimi

- Kurumsal Çatışma Kaynakları
- Birbirine bağımlılık
- Sınırlı kaynaklar
- İletişim problemleri
- Farklılıklar
- Belirsizlik
- Beklentilerin karşılanmaması
- Çatışmaların Pozitif ve Negatif Etkileri
- Çatışma Çözümünde Roller

İşletme Körlüğü ile Başa Çıkma

Eğitimin Konusu ve Amacı :

İşletme körlüğü, bir şirkette kullanılan yöntem ve uygulamalardaki hataların ve gelecekteki olası fırsatların ve risklerin çalışanlar tarafından algılanamaması sorunudur. Çünkü çalışanlar, zamanla şirketteki uygulamalara ve iş yapış şekillerine alıştıkları için sorunları, riskleri ve fırsatları görmeleri zorlaşır. Üstelik bu durum, yöneticiler için çok daha sıkıntılı olabilmektedir.

Günlük problemlerle meşgul olan yöneticiler, işletme körlüğü nedeniyle, halledilmesi son derece kolay olan problemlere bile çözüm bulmakta zorlanabilmekte ve özellikle şirketin geleceğini ilgilendirecek konularda, oluşabilecek fırsatları fark edemeyerek veya riskleri öngöremeyerek şirkete önemli kayıplar yaratabilmekte veya şirketi yüksek kazanımlardan mahrum bırakabilmektedirler.

Yönetim teknikleri ile birleştirilerek tasarlanan bu eğitimde, katılımcılara işletme körlüğü hakkında tanımlayıcı bilgiler aktarılacak ve onların işletme körlüğü ile baş etmelerine yardımcı olacak yöntemler ve beyaz alanları tanımlayıcı öğretiler aktarılacaktır.

Eğitimin farklı noktalarında yapılacak uygulamalar, canlandırma çalışmaları ve oyunlar ile pratik yapmalarına imkan tanınacaktır.

Kimler Katılmalı

Yönetici ve yöneticiliğe aday orta ve üst düzey kadrolar

Eğitim İçeriği

- İşletme körlüğü nedir?
- Hangi durumlarda ortaya çıkar?
- Kişiyi ve şirkete yansımaları nasıl olur?
- Nasıl anlaşılır?
- Sağlıklı karar vermemizi engelleyen ve işletme körlüğüne yol açan zihinsel tuzaklar
- İşletme körlüğü ile baş etmenin birinci ve en önemli kuralı nedir?
- Bütünü görebilme ve SWOT Analizi
- Güçlü ve zayıf tarafları analiz etme
- Gelecekteki fırsatları ve riskleri öngörebilme
- Şirket içinde farkındalığı artırma ile ilgili sıra dışı tavsiyeler
- Empati kurma yöntemleri
- Yaratıcı düşüncüyü ortaya çıkarma yöntemleri
- İşletme körlüğü ile baş etmede bireysel öneri sisteminden nasıl faydalanabiliriz?
- Fırsatları ve riskleri öngörebilen bir kurum kültürü oluşturabilmek için yöneticilere düşen görevler nelerdir?
- Ölçme ve Değerlendirme Körlüğü
- Ulusal Kültür ve Örgüt Kültürü İşletme Körlüğünde Ne Derece Etkilidir?
- Güç Mesafesinin Etkileri
- Belirsizlikten Kaçınmanın Etkileri
- Bireyci Ya Da Ortaklaşa Davranışçı Olmanın Etkileri
- Kültürel Anlamda Dişi Ya Da Erkeksi Olmanın Etkileri
- İşletme Körlüğü Nasıl Engellenebilir?
- İşletme Körlüğünü Aşmada Kalite Yönetimi
- Proje (İyileştirme) Takımları
- Örnek uygulama ve canlandırma çalışmaları-

Eğitim Süresi

1 Gün (Talebe bağlı olarak 2 gün olabilir)

Görev Verme ve Delegasyon Eğitimi

Yöneticiler çalışma hayatında zirveye ulaşırken asla yalnız hareket etmezler. Hepsinin kendine göre farklı amaçları ve çalışma tarzları vardır. Başarılı yöneticilere bakıldığında dikkat çeken ilk şey hepsinin yetkilendirme becerilerinin üst düzeyde olmasıdır.

Yetki devri yöneticinin yetkilerini alt kademedeki yöneticilere devretme işlemidir. Ancak yetki aktarmak zorlu bir süreçtir. Ancak yetki aktarmak insanların motive olması ve gelişmesi için en iyi yoldur.

Bu eğitim kapsamında katılımcılar, yetki devrinin ne olduğunu, dikkat edilmesi gerekenleri öğrenecek iş yükünden kurtulmanın ve daha randımanlı iş yapmayı belirleyeceklerdir.

Eğitim İçeriği

- Yönetici ve yönetme tanımı
 - Çağdaş yönetim modellerindeki yeni trendler
 - Yönetim kavramı
 - İşletme bileşenleri
 - Genel işletmecilik kavramındaki yönetim modelleri
 - Yönetici idareci ayrımı
 - Yönetmek mi? İdare etmek mi?
 - Hedef belirleme ve yönetme sanatı
 - İş yükü tanımları ve performans belirleme
 - Yöneten yönetici olabilmek
 - İş tanımlarının belirlenmesi ve insan kaynakları yönetimi
 - Geri bildirim nedir?
 - Geri bildirim/eleştiri arasındaki farklar?
 - Olumlu/olumsuz geri bildirim dengesi
 - Geri bildirim verme/alma
 - Yapılması/yapılmaması gerekenler
 - Delegasyon(yetki devretme)
 - Delegasyon ve verimlilik analizi
 - Swot analizi ile iş yükü belirleme
 - Yetki devrinde iletişimin önemi
 - Yetki Devri Nedir?
 - Yetki Sınırlarını Belirlemek
 - Kendinizden ve Ekibinizden Emin Olmak
 - Etkili Yetki Devrinin Yararları
 - Görev, yetki ve sorumluluk
 - Yekinin önemi ve kaynağı
 - Yetki devrinde sorunlar
 - İdeal görevlendirme nasıl yapılır
 - Uygulamalar (vaka çalışması ve sorun çözme)
 - Yetki devrinde Motivasyon
 - Motivasyon nedir?
 - Motivasyon teorileri
 - Kişiye göre motivasyon
 - Hedef belirleme nedir?
 - Hedef koyarak delege etmek
 - Algı yönetimi
 - Algı kavramı
 - Algı süreci
 - Algı yönetimi nedir?
- Soru cevap ve genel değerlendirmeler

SATINALMA, LOJİSTİK ve DEPO YÖNETİMİ EĞİTİMLERİ

Satınalma Yönetimi Ve Teknikleri Eğitimi

Eğitimin Amacı

Satınalma fonksiyonlarının işletme yönetimi içindeki yeri ve önemi belirtilerek, satınalmacıların işlerini neden ve ne şekilde daha iyi yapabileceklerinin bilgisi aktarılmaya çalışılacaktır.

Eğitime Kimler Katılmalı

Lojistik, Satış, Pazarlama, İş Geliştirme, Proje, Nakliye, Operasyon, Müşteri İlişkileri, Depo birimlerinde görev yapan çalışanları ve bu alanda kariyer yapmayı hedefleyen kişileri kapsamaktadır.

Eğitimin İçeriği:

- Satın almanın işletme içindeki rolü ve amaçları
- Satın almanın stratejisi ve politikaları.
- Gelişen dünya ekonomisinde satın alma fonksiyonundaki yeni eğilimler, gelecekteki satın almacı profili nasıl olacaktır?
- Temel satın alma süreci.
 - Satın alma sürecinde evrak, işlem ve iş akışı.
 - Satın almanın lojistik ile ilişkileri.
- Stok maliyetine giriş.
- Stok maliyetleri sorumluluğunun tanımlanması.
- Satın almada bilgisayardan yararlanma. İşletim programlarının satın alma ile ilişkileri.
- Satın almanın organizasyon içindeki yeri. Çeşitli organizasyon uygulamaları.
 - Satın alma bölümünün organizasyonu.
 - Satın almanın kalite sorumluluğu.
- Tedarikçi çeşitleri.
 - Tek satıcı. Tek satıcı konumunda satın alma yaklaşımları.
 - Çok satıcı. Çok satıcı konumunda olası yaklaşımlar.
- Satın alma yapan işletmenin satın alma anlayışına göre tedarikçilerin konumları.
- Malzeme bazında tek tedarikçi ile çalışan işletmeler. Toyota çalışma modeli. Bu tür çalışmayı gerektiren nedenler ve çalışmada uygulanabilir olası teknikler.
- Malzeme bazında çok tedarikçi ile çalışan işletmeler. Bu tür çalışmayı gerektiren nedenler ve çalışmada uygulanabilir olası teknikler.
- Tedarikçi ilişkileri ve değerlendirilmesi.
 - Tedarikçilerle hasım ilişkisi. Hasım ilişkisinin olası sonuçları.
 - Tedarikçilerle işbirliği ilişkisi ve çıkar birlikteliği ve olası sonuçları.
 - Tedarikçilerle nötr ilişkiler ve olası sonuçları.
- Tedarikçi seçimi.
 - Tedarikçi değerlendirmesinde karne uygulaması.
 - Tedarikçi karnelerinde veri oluşturulması.
 - Tedarikçi seçiminde kullanılacak olan olası standart yöntemler.
 - Tedarikçi karnesi ve stok yönetimi konusunda öncelik sıralaması yapılması: Pareto analizi.
- Satın almamacının kendi özel yaşamındaki verimliliği ve yaşam kalitesi. İdeal bir satın almamacının 24 saati nasıldır? Bu 24 saat kullanımı satın almamacının hangi performansını nasıl etkileyecektir?
- Profesyonel verimsizlik ve başarısızlıkta kişisel verimsizliği etkileri
- Satın alma mesleğinde profesyonellik ve özel yaşam iç içedir.
- Satın almamacının eğitimi nasıl olmalıdır?
- Satın almamacının inisiyatif kullanımı. İnisiyatif kullanımını engelleyebilecek olan faktörler.
- Malzeme yönetimi ve planlama işbirliği.
- Satın alma planlaması ve satın almanın stok yönetimi konusundaki sorumluluğu.
- Satın alma bütçesi. Başarılı bir bütçe hazırlamaya yönelik yaklaşımlar. Projeksiyon yapılabilirliğinin önemi.
- Yüksek enflasyon ortamında bütçe hazırlanması önündeki engeller.
- Kararsız talep durumunda bütçe hazırlanmasının önündeki engeller.
- Yeni eğilimler; sabit olduğu varsayılan değerlerle değişken bir bütçe hazırlama mantığı ve kolay projeksiyon yapabilme avantajları.
- Bütçe yapılabilmesinin temel çıkış noktası : bütçe verilecek olan hedeflere göre hazırlanmalıdır.
- Satın alma performansının ölçümü.
 - Performans ölçümünde çeşitli kriter yaklaşımları
 - Hangi kriter doğru olabilir?
- Satın almada maliyet düşürme yöntemleri.
 - Stok maliyetlerinde düşüm satın almamacının maliyet düşürme önceliği olabilir mi?
 - Stok maliyeti düşürme çalışmalarında satın almanın olası kuvvetli katkıları.
- Satın almada toplam kalite yönetimi.
- Satın almada takım çalışması ve işletme içinde satın almanın takım gibi çalışacağı diğer departmanlar ve iş birliği esasları.

İleri Derece Satınalma Yönetimi

Eğitimin Amacı

İleri Satınalma Tekniklerini kullanarak, Satınalma, Tedarikçi ve Stok Yönetimi süreçlerinin etkin şekilde yönetilmesini sağlamak. Maliyetleri düşürerek, verimliliği ve karlılığı artırmak

Eğitime Kimler Katılmalı

Lojistik, Satış, Pazarlama, İş Geliştirme, Proje, Nakliye, Operasyon, Müşteri İlişkileri, Depo birimlerinde görev yapan çalışanları ve yöneticileri bu alanda kariyer yapmayı hedefleyen kişileri kapsamaktadır.

Eğitimin İçeriği:

- Satınalma İçin Çeşitli Örgüt Şemaları
- Satınalmada Diğer Birimlerle İş-Evrak Akışı (Örneklerle). Satınalmaya Gelen ve Satınalmanın Kullandığı Evraklar ve Bu Evraklara Bağlı Olarak Yapılan İşlemler
- Satıcı ve Malzemelerin Tanımlanması
- Fiyatların Tanımlanması
- Piyasa Etüdü Yapmanın Detayları
 - Yeni Bir Ürün İçin
 - Yeni Bir Tedarikçi İçin
 - Değişen Fiyatlar İçin
- Sözleşme Hazırlama ve Yönetme (Örnekler) Kontrat Nasıl Yapılır, Hangi Noktalar Önemlidir? Hukuksal Açıklar ve Yönetimi, Doğru-Yanlış Örneklerle
 - Sözleşme Yönetimi
 - Satınalma Sözleşmelerinin Hazırlanması
 - Dikkat Edilmesi Gereken Konular
 - Sözleşmede En Önemli Maddeler
 - Sözleşmede Denge Unsuru Nasıl Uygulanır?
 - Sözleşme Sürecinde Anlaşmazlıklar ve Aşılma Yöntemleri
- Bütçeleme. Satınalma Bütçesi Nasıl Hazırlanır? Takibi Nasıl Yapılır? Örnek İncelenmesi
- Satınalmada Yaşanan Yapısal ve İşlevsel Sorunlar (Vaka/case study üzerinden tartışmalar)
- Satınalma Sisteminin Kurgusu
- Satınalma Siparişi - Giriş
- Teslim Alma İşlemleri
 - Kalite Kontrol kabulü
 - Kabul Numunesi işlemleri
 - Depo Kabul İşlemleri
- Fiyatlandırma Kontrolü
- Satınalma Faturalarının Analizi
- Satınalma Planlaması
- Ürün toplama esasına göre planlama
- Satınalmada Müzakere Süreci
 - Müzakere Kavramı ve Müzakereye Hazırlanma
 - Teklif Alma ve Değerlendirme
 - Müzakerede Başarı ve Başarısızlık Faktörleri
 - Müzakere Sürecinde Etkin İletişim
 - Türkçe ve Beden Dili
 - Dinleme, Doğru Sorular Yönetme, Satıcıya Sorulacak Doğru Sorular, İnsan Sarrafı Olma
- Tedarikçi İlişkileri Yönetimi (SRM)
- Tedarikçi Hayat Eğrisi. Kapasite/Fiyat/Kar ilişkisi
- Tedarikçi Değerlendirme Sistemi Nasıl Kurulur ve Uygulanır?
- Tedarikçi İlişkileri Kalitesi ve Yönetimi Nasıl Uygulanır?
- Tedarikçi Risk Analizi Nasıl Yapılır?
- ABC (PARETO) Analizleri Nedir? Niçin Önemlidir? Nasıl Uygulanır? Maliyet Tabanlı İş Planı
- Tedarik Zinciri Yönetimi ve Satınalma ilişkileri
 - Tedarik Zinciri Yönetiminin Felsefesi
 - Öncelikler Sıralaması
 - Tedarik Zinciri Yönetimi Hangi Şartlar Altında Söz Konusudur?
- Satınalmacının Performans Değerlendirmesi
- Satınalma Raporları Nelerdir? Nasıl Oluşturulurlar?
- Yeni Satınalma Stratejileri Nasıl Geliştirilir?
 - Hangi Şartlar Altında Strateji Çalışması Yapılmalıdır?
 - Karar Standardizasyonu Kavramı
- İşletme Malzeme Planlaması (MRP)
- E-Satınalma
 - İşletmeler Arası Elektronik Ticaret (B2B)

Tedarik Zincirinde Satın Alma ve Lojistik Yönetimi Eğitimi

Eğitim Hedefi

Lojistik; doğru zaman, doğru kaynak, doğru kalite, doğru miktar ve doğru fiyat ile satın alınması mümkün olan mal, hizmet ve bilgi hareketlerini koordine ve kontrol etmektir. Bu bağlamda Satın alma, Lojistik faaliyetlerin en başlangıcında ve çok önemli konumda yer alan temel bir faaliyettir.

Alırken kazanabilmek ve kesintisiz üretim akışı için sağlıklı girdi temini sağlamak satın almanın temel prensibidir.

Bunu gerçekleştirebilmenin ön şartı ise doğru tedarikçilerle kalıcı iş birliklikleri oluşturmaktan geçmektedir.

Eğitimimizde siz değerli katılımcılara, yenilikçi ve firmanıza değer katan bir tedarik zincirinin nasıl kurulacağına ve ilgili lojistik faaliyetleriniz daha verimli olması için nasıl geliştirileceğine yönelik değerli bilgiler, uygulamalar ve tecrübeler dahilinde güncel bilgileri kazandırmak temel amacımızdır.

Kimler katılabilir

- Satın alma yönetici ve çalışanları,
- Planlama ve stok kontrol bölümü yönetici ve çalışanları,
- İthalat, lojistik, fason yönetimi, kalite güvence bölümü ilgili çalışanları,
- Tedarik zincirinin her aşamasında görev yapan yöneticiler ve çalışanlar,
- Lojistik, depolama, sevkiyat ve dağıtım hizmetleri veren şirketlerin ve bölümlerin yönetici ve çalışanları,
- Teknik ve idari kadroda çalışan diğer destek personelleri.

Eğitim içeriği

- **Satınalma ve Lojistik**
 - Satın alma ve lojistik kavramları,
 - Satın alma bölüm yapısı ve organizasyonel ilişkileri,
 - Satın alma politika, hedef, amaç ve sorumlulukları,
 - Talep ve kapasite planlamaları,
 - Temel ve stratejik satın almanın önemi.
- **Tedarik Zinciri Yönetimi**
 - Tedarik zinciri analizi ve yönetimi,
 - Dünyada ve Türkiye’de Tedarik Zinciri Yönetimi,
 - Tedarik Zinciri Yönetiminin tasarlanması,
 - Alıcı-Satıcı (Tedarikçi) ilişkileri,
 - Satın alma dahilinde temel lojistik faaliyetleri,
 - Dış Kaynak Kullanımı, 3 PL ve 4 PL kavramı.
- **Tedarikçi İlişkileri Yönetimi**
 - Tedarikçi araştırma ve seçme,
 - Fiyat analizleri ve Karşılaştırma tabloları,
 - Fiyat görüşmelerinde kullanılan yöntemler,
 - Tedarikçi sınıflandırma,
 - Tedarikçi geliştirme,
 - Çok ve Tek satıcı ile çalışma,
 - Çatışma Yönetimi,
 - Tedarikçi Performans Değerlendirme,
 - Tedarikçi ödüllendirme ve cezalandırma.
- **ERP – MRP ve Satın alma**
 - Satın alma ve ERP-MRP ilişkisi,
 - ERP’de satın alma modülü,
 - İhtiyaç analizi ve satın alma Planları,
 - ERP’de satın alma Kalite Yönetim Sistemleri.
- **Üretim, Depo ve Stok Yönetimi**
 - Üretim Planlamanın satın alma ile olan ilişkisi,
 - Malzeme İhtiyaç Planlama (MRP) ve Malzeme Yönetimi,
 - Tam Zamanında Felsefesi (JIT),
 - Malzemelerin Sınıflandırılması ve Depo Tasarımı,
 - Stok Maliyetleri ve Kontrol Modelleri.
- **Sözleşme Yönetimi**
 - Sözleşmede yer alan maddeler,
 - Sözleşmelere uygulanacak temel prensipler,
 - Sözleşmenin tedarikçi ile görüşülmesi süreci,
 - Sözleşmelerden kaynaklanan anlaşmazlıkların çözülmesi.
- **Uluslararası Satın alma ve Dış Ticaret**
 - İthalat ile ilgili esas ve uygulamalar,
 - Bankacılık (Kambiyo) uygulamaları ve L/C analizi,
 - Dış Ticarete uygulanan Muhasebe sistemleri,
 - Serbest Bölgeler ve Eximbank uygulamaları,
 - İthalat belgeleri ve iade şikayet yönetimi

Satınalma'da İleri Yönetim Teknikleri Eğitimi

Amaç:

Satınalma profesyonellerinin ileri satınalma tekniklerini hayata geçirerek satınalmalarını geliştirip daha etkin bir satınalma yönetimi sağlamak.

İçerik :

- **1.1. Stratejik Satınalma Anlayışının Adapte Edilmesi**
 - Stratejik Yönetim ve Stratejik Satınalma
 - Satınalma'da KEFE Analizi ve Kıyaslama
 - Satınalmanın Organizasyondaki Yeri ve Önemi
 - Satınalma Departmanının Organizasyonu ve Yapılanması
 - Satınalma Performans Kriterleri
 - Doğru Fiyat Yol Haritası
 - Üst Yönetimin Satınalma'dan Beklentileri
 - Satınalma Profesyonellerinde Olması Gereken Özellikler
- **1.2. İleri Tedarikçi Yönetimi**
 - Firmaya Özgü Tedarikçi Profili Belirleme
 - Yapay-Dikey Yapılanma ve Tedarikçi Sayısı Belirleme
 - Tek Tedarikçi Doğru Mudur?
 - Tedarikçi Araştırma ve Seçme
 - Global Sourcing – Supply Market
 - Tedarikçilere Göre Stratejiler
 - Farklı Şirketlerden Satınalma Taktikleri
 - Tedarikçi İlişkileri Yönetimi (SRM)
 - Tedarikçi El Kitabı
 - Tedarikçi Değerlendirme
 - Tedarikçi Geliştirme
 - Tedarikçi Risk Analizi
 - Tedarikçi Çeşitlendirme
 - Tedarikçi Zinciri Yönetimi
 - Tedarikçi'nin Yönettiği Stok (VMI)
 - Ortaklaşa Planlama, Tahmin ve Yenileme
 - e-Tedarik
 - Tedarikçi Ödüllendirme Sistemleri / Tedarikçi Günleri
- **1.3. İleri Fiyat Yönetimi**
 - Fiyat Analizleri ve Fiyat Formülasyonları
 - Landed Cost Hesaplamaları
 - Miktarla Göre Fiyat Değişmeli mi?
 - Satınalma'da Fiyat Sürekli Düşürülebilir mi?
 - Modern Maliyet Düşürme Teknikleri
- **1.4. Fiyat Müzakereleri**
 - Fiyat Müzakeresine Girmeden Önce Yapılması Gerekenler
 - Müzakere Sürecinde Bilinmesi Gerekenler
 - Beden Dilinin Müzakerelerde Kullanılması
- **2.1.Sözleşme Yönetimi ve Dış Kaynak Kullanımı**
 - Sözleşme Maddelerinin Satınalma Açısından Önemi
 - Örnek Sözleşme Maddeleri
 - e-Sözleşmeler / e-imza
 - Taşeron Sözleşmeleri
 - “Yap-Satın Al” Kararları
 - İleri Satınalma'da Dış Kaynak Kullanımı
- **2.2.Uluslararası Teslim Şekilleri (Incoterms) ve Ödeme Yöntemleri**
 - Incoterms2010 Teslim Şekilleri
 - Peşin Ödeme, Vesaik Mukabili Ödeme, Mukabili Ödeme ve Akreditifli Ödeme
 - Leasing, Factoring, Forfaiting, Franchising
- **2.3.Uluslararası Satınalma Yönetimi**
 - Uluslararası Satınalma'da Tedarikçi ve Fiyat Yönetimi
 - Ülkelere Göre Fiyat Görüşme Stratejileri
- **2.4.Endirekt Satınalma Yönetimi**
 - Endirekt Satınalma'da Tedarikçi ve Fiyat Yönetimi
 - Endirekt Satınalma'nın Kategorize Edilmesi
 - Endirekt Satınalma'da Direkt Satınalma Anlayışı
 - Endirekt Satınalma'da Dış Kaynak Kullanımı
 - Endirekt Satınalma'da Maliyet Tasarrufları
 - Endirekt Satınalma'nın Geleceği ve e-Çözümler
 - Endirekt Satınalma'da En Sık Görülen Eksiklikler
- **2.5.Satınalma Raporlama Yöntemleri ve Modern Teknikler**
 - Satınalma Raporları ve ABC Analizleri
 - Merkezi ve Yerel Satınalma
 - Yalın Satınalma
 - e-Satınalma / e-İhaleler
- **2.6.Satınalma Bütçe Yönetimi**
 - Mevcut Dönem Fiyat Analizleri
 - Gelecek Dönem Tahminleri
 - Satınalınacak Malzeme/Hizmet Tahminleri
 - Gelecek Dönem Fiyat Analizleri
 - Gelecek Dönem Tedarikçi Belirleme ve Dağılımı
 - Gelecek Dönem Fiyat ve Tedarikçi Stratejileri

Stratejik Satınalma Yönetimi ve Tedarikçi Risk Analizi

Amaç : Satınalma temel süreçlerinin, stratejik satınalma tekniklerinin ve öneminin açıklanması ve bu tekniklerin etkin bir şekilde uygulanabilmesinin sağlanması.

Bu eğitim sonunda katılımcılar kendi şirketlerinde satınalma faaliyetlerini daha etkin yerine getirebilecek ve stratejik satınalma tekniklerini uygulayarak tedarikçileri ile karşılıklı yarar ilişkisine dayalı uzun dönemli ticari ilişkiler gerçekleştirebilecekler; bilgisayar yardımı ile daha yararlı raporlar alabilecek ve yeni satınalma stratejileri yaratabilecekler, optimum fiyatta anlaşarak, kısa ve uzun vadede firmalarına maliyet avantajı sağlayabileceklerdir.

Eğitim İçeriği

- Satınalma ve Stratejik Satınalma Nedir?
 - Temel ve Stratejik Satınalma Kavramları
 - Temel Satınalma Süreçleri
 - Satınalma Politika, Hedef, Amaç ve Sorumlulukları
 - Satınalma Performansı Ölçü Kriterleri Nelerdir?
 - Satınalmanın Organizasyon İçindeki Yeri ve Diğer Departmanlar ile İlişkisi
 - Temel ve Stratejik Satınalmanın Önemi
 - Değişen Satınalma Anlayışı Nedir? Neleri Gerektirmektedir?
- Dış Kaynak Kullanımı (Outsourcing)
 - Outsourcing Nedir?
 - Yap-Satınal Karar Mekanizması Nasıl İşler?
 - Outsourcing'de Dikkat Edilecek Noktalar Nelerdir?
 - Outsourcing Sözleşmesi Nasıl Yapılır?
- Uluslararası Teslim Şekilleri (Incoterms 2000)
 - E, F, C ve D Ana Gruplarının Açıklanması.
 - Incoterms2000'de Yer Alan Teslim Şekilleri Nelerdir?
 - Hangi Teslim Şeklinde Nelere Özellikle Dikkat Etmek Gerekir?
- Uluslararası İlişkilerde Ödeme Yöntemleri
 - Peşin Ödeme
 - Vesaik Mukabili Ödeme
 - Mal Mukabili Ödeme
 - Akreditifli Ödeme ve Akreditif Şekilleri
- Tedarikçi Risk Analizi
 - Tedarikçi Risk Analizi Nasıl Yapılır? Erken Uyarı Sistemleri Nasıl Kurulur ve Çalıştırılır?
 - Risk Yönetimine Genel Bakış.
 - Risk Yönetimi,
 - Risk Temel Kavramları,
 - Risk Alanları,
 - Risk Sınıflandırma,
 - Risk Yönetim Süreçleri,
 - Risk Belirleme de kullanılan Yöntemler/Teknikler,
 - 7 Kalite Geliştirme Aracı,
 - Satın Almada FMEA Hata Türü ve Etkileri Analizi,
 - Satın Almada Risk Kategorileri,

Tedarikçiler ve Satınalmacılar İçin Sözleşmeler Hukuku Ve Sözleşme Yönetimi

Amaç: Hukuksal boyutlu sözleşme yönetimi, satın alma sürecinin en stratejik aşamalarından bir tanesidir. Bir tedarikçi araştırması yapıp ürün veya hizmete ilişkin sözleşme şartları görüşüldüğünde, tedarikçilerin ve alıcıların belirlenen sözleşme şartları ile uyum içerisinde hareket etmeleri için sözleşme ve ilgili yönetim unsurlarına ihtiyaç duymaktadırlar.

Kimler Katılmalı :

- Lojistik ve Tedarik Zinciri bölümlerinde çalışanlar,
- Tedarikçi/Yan Sanayi ve Taşeron firmaları çalışanları,
- Sözleşme Hukuku konusunda uzmanlaşmak isteyenler,
- Satın alma ve Tedarik Zinciri alanlarında kariyer hedefi olan,
- Yeni mezun, Uzman, Orta düzey Yönetici seviyesindeki Kişiler.

Eğitim Programı :

- Satınalma Organizasyon Yapısı ve Yönetimi
- Temel Satınalma Türleri
- Satınalma Stratejileri ve Portföy Analizi
- Tedarikçi İlişkileri Yönetimi (SRM)
- Tedarikçi Geliştirme
- Sözleşme Kavramı
- Sözleşme Türleri
- Sözleşme Hazırlama
- Sözleşmenin Yürütülmesi
- Sözleşme İzleme ve Kontrol
- Sözleşme Sonlandırma ve Yükümlülüklerin Süresi
- Satınalma Sözleşmelerinin Temel Unsurları
- Sözleşme Yönetiminde Problemler ve Sözleşmelerin Yorumlanması

Lojistik ve Tedarik Zinciri Yönetimi Eğitimi

Amaç

Globalleşme ile hızla artan rekabetin en önemli ve büyük ilerlemeyi gösteren sektörlerinden biri lojistik sektörüdür. Eğitim ile amaçlanan; katılımcıların lojistik ve tedarik zinciri yönetiminin temel prensiplerini benimsemeleri, süreçlere ilişkin detaylı bilgi edinmeleri, stratejik kararlar alabilmelerinin desteklenmesi, karar verme ve sorun çözme yetkinliklerinin geliştirilmesidir.

Kimler Katılmalı

- Firmaların, Lojistik, Dış Ticaret veya Sevkiyat bölümlerinde çalışanlar,
- Lojistik sektöründe veya satınalma alanında çalışan veya çalışmak isteyenler,
- Bu sektörde çalışıp bilgilerini güncellemek isteyenler veya bu sektör ile ilgilenenler.

Eğitim içeriği

- **Lojistik Yönetimi**
 - Lojistiğin Tanımı, Önemi ve Maliyetleri
 - Lojistiğin Satınalma Faaliyetlerine etkisi
 - Temel Lojistik Kararlar, Stratejik Lojistik Planlaması
 - Optimizasyon Kavramı, Modelleme Felsefesi ve Yaklaşımı
- **Tedarik Zinciri Yönetimi**
 - Dünyada ve Türkiye'de Tedarik Zinciri Yönetimi
 - Satınalma dahilinde Temel Lojistik Faaliyetleri
 - Dış Kaynak Kullanımı, 3 PL ve 4 PL Kavramı
 - Tedarik Zinciri Analizi ve Yönetimi.
- **Üretim, Depo ve Stok Yönetimi**
 - Üretim Planlamanın Satınalma ile olan ilişkisi
 - Tam Zamanında Felsefesi (JIT) ve SMED
 - Malzemelerin Sınıflandırılması ve Depo Tasarımı
 - Stok Maliyetleri ve Kontrol Modelleri.
- **Stratejik Yönetim ve Satınalma**
 - Klasik ve Stratejik Satınalma Kavramları
 - Stratejik Yönetim Kavramları Ve Teknikleri
 - Satınalma Politika, Hedef, Amaç ve Sorumlulukları
 - Teknoloji İle Değişen Satınalma Anlayışı.
- **Uygun Tedarikçi Bulma Teknikleri**
 - Tedarikçi ve Yan sanayi Kavramları
 - Satınalma'da Tedarikçi Seçme ve Değerlendirme Yöntemleri
 - Tedarikçi Araştırma Yöntemleri
 - Optimal Sipariş Miktarı Tespiti.
- **Sözleşme Yönetimi**
 - Sözleşmelere Uygulanacak Temel Prensipler
 - Sözleşmenin Tedarikçi İle Görüşülmesi Süreci
 - Sözleşmelerden kaynaklanan anlaşmazlıkların çözümlenmesi.
- **ERP Sistemleri Satınalma Maddeleri**
 - ERP nedir ?
 - Satınalma Açısından ERP
 - ERP'de Satınalmayı Etkileyecek Noktalar.

Malzeme Tedarik Zinciri ve Lojistik Yönetimi Eğitimi

Eğitimin Amacı

Yeni ve bütünsel Lojistik yönetimi yaklaşımı kavramı kapsamında Tedarik Zinciri Yönetiminin (supply chain management) temel felsefesi, fonksiyonları, bileşenleri ve yöntemlerinin açıklanarak, tüm lojistik faaliyetlerinin daha etkin ve verimli yapılmasının sağlanmasıdır.

Eğitime Kimler Katılmalı

Lojistik ve tedarik zinciri yönetimi faaliyetlerinden sorumlu orta düzey yöneticiler

Eğitimin İçeriği

- Temel lojistik faaliyetler
- Lojistik yönetimi tanımı, önemi, organizasyondaki Yeri
- Lojistik yönetimi'nin bileşenleri-müşteri hizmetleri, talep tahminleri, üretim planlaması, stok yönetimi, lojistik iletişimi, malzeme yönetimi, sipariş işleme ve ambalajlama konusunda temel yaklaşımlar
- Lojistik maliyetleri (müşteri hizmetleri, nakliye, aktarma, depolama maliyetleri, elleçleme, sipariş işleme / bilgi sistemleri, sipariş, rant, stok taşıma maliyetleri, işçilik, enerji, kayıp ve hasar, teknolojik eskime, iade yönetimi, vbg görünür görünmez maliyetler)
- Lojistikte toplam maliyet ve sistem yaklaşımını nasıl oluşturabiliriz? Stratejik kararlar ve bu kararların uygulamaya alınma yöntemleri.
- Lojistik dış kaynak kullanımındaki gelişim ve üçüncü parti(taraf) lojistik kavramı(3PL)
- Müşteri Hizmet Düzeyinin Belirlenmesi
- Stratejik lojistik planlama ve geleceğe dönük lojistik fırsatlar (stratejik planlamada lojistiğin önemi, genel lojistik stratejileri, toplam kalite yönetimi (TKY), tam zamanında müşteri taleplerini yanıtlamaya yönelik üretim/dağıtım (modified just-in-time), dinamik-etkin davranış yönetimi, müşteri ilişkileri yönetimi (customer relationship management-CRM) etkin tüketici yanıtı (efficient customer response-ECR), küresel lojistik, lojistik uygulamalarda verimlilik artışı sağlanması, lojistik bilgi sistemleri, dış kaynak kullanımı (outsourcing), 4. taraf lojistik hizmet şirketleri (fourth party logistics), ortaklıklar, stratejik anlaşmalar, teknoloji,
- Lojistik bilgi sistemleri (geleneksel bilgi akışı, bilgi tabanlı lojistik ve ürün akışı, dağıtım kanalı akışı, tedarik zinciri akışı, elektronik veri değişimi(EDI-electronic data interchange), geleneksel metotlarla EDI, bilgi işlenmesi ve işlenen bilgilerin karar ve işlem otomasyonuna aktarılması. Sanal ortamda ticaret (e-commerce)
- Etkin lojistik organizasyonu (uyumlu lojistik organizasyonunun elemanları, organizasyon yapılarının temel türleri, lojistiğin koordinasyonu, matris organizasyonlarda lojistik). Bu organizasyon yapılarından genel olarak beklentiler.
- Lojistik organizasyonunun etkinliğinin ölçümü (lojistik performansı kontrol yöntemleri). Amaç ve sonuç arasında gereken bağlantıların kurulması,
- Tedarik zinciri yönetimi (tedarik zinciri yönetim-TZY- anlayışı, TZY'nin temelindeki süreç vizyonu, müşteri ilişkileri yönetim süreci, tedarik zincirinin analizi. TZY'nden beklenen standart faydalar. Bu faydaları sağlama amacına yönelik olarak tasarlanması gerekenler.
- Lojistik dengeleme ve ürün dağıtımının planlanması (depo yerlerinin seçimi, rut planlama, en kısa yol problemi). Sıkışan pazarda, üretici ile müşteri arasında en kısa yol/en kısa zaman amacının önemi ve sağlanması. Artan rekabet ortamında dağıtım planlamasında gerçekleşen değişiklikler. Zorlayıcı nedenler, maliyet düşümlerinde temel yaklaşımlar.
- Dağıtım kanalı gereksinimlerinin belirlenmesi (DRP) ve dağıtım kaynaklarının planlanması, tüketim taleplerinin takibi, değerlendirilmesi ve Pazar verilerinin değerlendirilmesi, müşteri davranışlarının yorumlanması.
- Tedarik Zinciri Sisteminin Performansı
- Tedarik zinciri yönetimi yaklaşımlarının incelenmesi, süreçlerin tasarlanması Bu yolla elektronik alt yapı ve programların sistemim uyumlu olarak çalışmasının sağlanması. Performans ölçütlerinin belirlenmesi, karar standartlarının performans değerlendirilmesine olabilecek etkileri.
- Dördüncü parti(Taraf) lojistik(4PL) kavramı

Üretim Planlama ve Kontrol Eğitimi

Amaç:

Bir ülkenin gelişimindeki en temel etmenlerden biri üretimdir. Üretim, gerek istihdam yaratan, gerekse ulusal gelire önemli ölçüde katkıda bulunan ekonominin en temel unsurlarından biridir. Bir sistemin etkinliğinin ve verimliliğinin artırılması, öncelikle iyi bir planlama yaklaşımının uygulanmasına bağlıdır. Ancak işler, her zaman planlanan şekilde gerçekleşmemekte, dolayısıyla işlerin sürekli veya periyodik olarak kontrol edilmesi ve buna göre gerekli önlemlerin alınması, bir anlamda yeniden planlanması gerekmektedir.

Bu detaylara bağlı olarak doğrudan veya dolaylı bir işletmenin tüm bölümleri Üretim Planlama ve Yönetimi ile ilgilenmekte veya ilgilenmelidir.

Eğitim Programı :

- **Üretim Yönetimi ve Sistemleri**
 - Üretim Kavramı
 - Üretim Sistemi
 - Üretim Sistemleri Sınıflandırılması
 - Üretim Yönetiminin Alt Sistemleri
 - Dönemsel Bazda Üretim Planlama
- **Talep Tahminleri**
 - Talep Tahmininin Planlamadaki önemi
 - İlgili İşletme Bölümleri
 - Talep Tahmin Çeşitleri
 - Talep Tahmin Aşamaları
 - Talep Tahmin Yöntemleri
- **Üretim Planlama ve Ana Üretim Çizelgeleme**
 - Planlama ve Çizelgeleme nedir?
 - Planlamada Doğrusal Programlama Modelleri
 - Toplu Plandan Ana Üretim Çizelgesine Geçiş
 - Ana Üretim Çizelgelemesi
- **Kapasite Planlama**
 - Kapasite Tanımı ve Ölçümü
 - Kapasite Planlama Süreci
 - Kaba Kapasite Planlama
 - Kapasite Gereksinim Planlaması
- **Montaj Hatlarının Dengelenmesi**
 - Montaj Hatları ve Dengeleme
 - Etkileyen Temel Etmenler ve Kısıtlar
 - Dengelemede Kullanılan Temel Kavramlar
 - Hatlarda Model Sayısının Etkisi
 - Dengeleme Yöntemlerinin Sınıflandırılması
 - Konum Ağırlıklı Dengeleme Tekniği
 - Tamsayı Programlama Modeli
- **Üretim Çizelgeleme**
 - Üretim Programı
 - Rotalama
 - İş Yükleme ve Sıralama
 - Tezgahlar için Sıralama Yöntemleri
 - Akış ve Sipariş Tipi Yerlerde Sıralama Yöntemleri
 - Üretim Programlama ve Uygulaması

Üretim Planlama ve Stok Yönetimi

Eğitimin Amacı

Temel üretim planlama ve stok yönetimi yaklaşımlarının ve yöntemlerinin açıklanarak, daha etkin ve verimli bir üretimin sağlanması, kaynakların uygun düzeyde kullanımının temini ve satış-stok-üretim-tedarik arasında uyumlu bir denge kurulmasıdır.

Eğitime Kimler Katılmalı

Planlama, üretim, depo ve lojistik bölümü çalışanları

Eğitim içeriği

- Üretim sistemleri
 - üretim planlama ve kontrol
 - klasik ve çağdaş üretim sistemleri
 - itme ve çekme esaslı sistemler
- Satış tahminleri
 - Gerçekçi satış tahmini yapılabilir mi?
 - Gerçekçi tahmin yapabilmenin alt yapısı
- Yatırım ve kapasiteye bağlı toplu üretim planlama (uzun vadeli planlama)- taşıma tasarım modeli, doğrusal programlama modeli, değişmesi olası şartların planlama kapsamına alınması, öngörülere dayalı modeller,
- Kapasite verileriyle standart temel üretim programının oluşturulması (standart plan). Gerçekçi üretim programının oluşumu ve değişen Pazar şartlarına bağlı kaba kapasite kullanımı planlaması (RCCP)
- Talebe bağımlı stok yönetimi: malzeme ihtiyaçlarının belirlenmesi (MRP ve MRP II)
- Kapasiteden bağımsız, talebe dayanan stok sistemleri, azami stok seviyesi, emniyet stok seviyesi, değişken stok seviyesi tanım ve kullanımları. Stok devir hızı değişkeninin devreye alınması. Birim üzerinde oluşan bu değerlerin genel stok ve stok maliyetleri ve işletme stok devir hızının hesaplanması konusunda yaklaşımlar,
- Stok kalemleri için PARETO analizi
 - Yönetimin temel alması gereken temel verilerin tespiti,
 - Stok maliyetlerinin tanımlanması ve hesap yöntemi konusunda oluşturulabilecek olan yaklaşımlar. Stok maliyetleri bileşenlerinin tanımlanacaktır. Detaylı olarak analiz edilecek, incelenecek ve kullanılması kullanımını konusunda çeşitli yaklaşımlar sunulacaktır.
- Stok kontrol yöntemleri
 - KLASİK YÖNTEM
 - JIT-MODİFİYE
 - JIT)
- Kurumsal kaynakların planlaması (ERP)
- Üretim ve satın almada uygun parti hacimlerinin belirlenmesi (parti büyüklüğü tespiti)
 - Kapasite zorunlulukları,
 - Pazar zorunlulukları
 - ürün zorunlulukları
 - ticari zorunluluklar
- Uygun parti hacimlerinin yakalanamadığı durumlarda hedeflerin sağlanmasına yönelik yaklaşımlar.
- Kapasite ihtiyacının çıkartılması (CRP)
- Hat dengeleme, metot mühendisliği
- İstasyonların tespitleri, eleman sayılarının tespitleri, araç ve gereçlerin tespitleri.
- Makine yükleme, iş sıralama ve üretim programı (kısa-orta-uzun vadeli planlama) oluşturma
- İstasyon, makine, araç gereç ve insan gözlemleme, iş etütleri, zaman etütleri

Üretim ve Operasyon Yönetimi Eğitimi

Amaç:

Üretim Yönetimi, tüm ülkelerin vatandaşlarının yaşam standartlarının iyileştirilmesi ve işletme için servet yaratılmasının kalbi olması nedeni ile her işletme öğrencisinin anlaması gereken hayati bir konudur. Ayrıca Üretim yöneticileri ise çevreye karşı sorumlu bir şekilde piyasaya duyarlı olurken hizmetlerin ve ürünlerin üretilmesinden de etik olarak sorumludur. Bu yöneticilerin küresel bir ortamda işletim sorunları ile başa çıkmak için kullandıkları kavramları, araçları ve yöntemleri vardır.

Kimler Katılmalı :

- Tesis/Fabrika ve Üretim müdürleri,
- Tesis Mühendisleri ve Saha Planlamacıları,
- Endüstri ve İmalat Mühendisleri,
- Tedarik Zinciri Planlamacıları,
- Üretim Yönetimine ilgi duyan herkes

Eğitim İçeriği

- **Üretim ile Rekabet Etme**
 - İşletme açısından Üretim ve TZY
 - Süreç Bakış Açısı
 - Rekabetçi Öncelikler ve Yetenekler
 - Bir Karar Verme Modeli olarak Üretim Stratejisi
 - Üretim Yönetiminde Yönelimler
 - Üretim Yönetiminde Sorunların Tanımlanması
- **Proje Yönetimi**
 - İşletme Genelinde Proje Yönetimi
 - Projeleri Tanımlama ve Organize Etme
 - Projeleri Planlama
 - Projeleri İzleme ve Kontrol Etme
- **Süreç Stratejisi**
 - İşletme Genelinde Süreç Stratejisi
 - Süreç Stratejisi Kararları
 - Hizmet Sektöründe Süreç Yapısı
 - İmalatta Süreç Yapısı
 - Müşteri Katılımı ve Kaynak Esnekliği
 - Sermaye Yoğunluğu
 - Stratejik Uyum
- **Süreç Analizi**
 - Sistematik Yaklaşım
 - Sürecin Belgelenmesi
 - İş Ölçüm Teknikleri
 - Performans Değerlendirme
 - Süreci Yeniden Tasarlama ve Yönetme
- **Kalite ve Performans**
 - Kalite Maliyetleri ve TKY
 - Altı Sigma ve Kabul Örnekleme
 - İstatistiksel Süreç Kontrolü ve Yöntemleri
 - Süreç Yeterliliği
 - Kalite Dokümantasyon Standartları
- **Kapasite Planlama**
 - Uzun Dönem Kapasite Planlama
 - Kapasite Zamanlaması ve Büyüme Stratejisi
 - Uzun Dönem Kapasite Kararlarına Sistemik Yaklaşım
 - Kapasite Planlama Araçları
- **Kısıt Yönetimi**
 - Kısıtlar Teorisi
 - Darboğazların Tanımlanması ve Yönetimi
 - Hat Sürecinde Kısıtları Yönetmek
- **Yalın Sistemler**
 - Yalın Sistem Yaklaşımını Kullanarak Sürekli İyileştirme
 - Yalın Sistemlerde Tedarik Zinciri Konuları
 - Yalın Sistemlerde Süreç Konuları
 - Yerleştirme Düzeninin Tasarımı – Kanban Sistemi
 - Değer Akışı Haritalama
 - İşletimsel Kararlar ve Uygulamaya Geçiş
- **Tedarik Zinciri Tasarımı**
 - Hizmet ve İmalat için Tedarik Zincirleri
 - Envanter ve Tedarik Zinciri
 - Tedarik Zinciri Performansının Ölçümü
 - Kitlemel Özel Üretim
 - Dış Kaynak Kullanım Süreçleri
 - Stratejik Çıkarımlar
- **Üretim Yeri Seçimi**
 - Yer Seçimini etkileyen Faktörler
 - Coğrafi Bilgi Sistemleri ve Yer Seçimi Kararları
 - Tek Tesis için Kuruluş Yeri
 - Tesisin bir Ağ içinde konumlandırılması
- **Envanter Yönetimi ve Talep Tahmini**
 - Ekonomik Sipariş Miktarı
 - Envanter Kontrol Sistemleri
 - Talep Yapıları ve Yargısal Yöntemler
 - Zaman Serisi Yöntemleri ve Seçimi
 - Çoklu Teknikleri Kullanma
 - Birleştirme: Bir Süreç olarak Tahmin
- **Üretim Planlama ve Çizelgeleme**
 - Planlama ve Çizelgeleme Aşamaları
 - Talebi Yönetmek
 - Satış ve Üretim Planları
 - Çizelgeleme
- **Kaynak Planlama**
 - Kurumsal Kaynak Planlaması
 - Malzeme İhtiyaç Planlaması
 - Hizmet Sağlayıcılar için Kaynak Planlaması

Satınalma ve Satış Yöneticileri için Etkili Pazarlık ve Müzakere Teknikleri

Eğitimin Amacı;

Küresel krizlerin de olumsuz etkisiyle hızlı değişime uğrayan satış ve satın alma yönetimlerinde biriken stres, işletmelerin karlı karar alma sürecini etkileyebilmekte, satış ve satın alma sorunlarını da beraberinde getirmektedir.

İnsan ömrünün uzayıp, firma ömürlerinin kısaldığı bir dünyada doğru alıp, doğru satılabilmek, "Alırken Kazanabilmek" felsefesine uygun değişimler yapmak zorunluluğu yaşanmaktadır.

Satışta ve satın almada başarı, müşteri ile uzlaşmanın sağlanması, gerektiğinde sıkı bir biçimde pazarlık yapabilmeye bağlıdır. Uzlaşma ver pazarlık müşteri ile ilk temastan başlayarak satışın bağlanmasına kadar her aşamada ürünün niteliğinden fiyatına, teslim süresinden garanti süresine kadar hemen her konuda gerekebilir.

Programın amacı, satıcılara ve satın almalara satışın bağlanması, satın almanın gerçekleşmesi için yaşamsal bir gereklilik niteliğindeki "Uzlaşma sağlama ve pazarlık yapma becerileri konusunda katkı sağlamaktır.

İki modül halinde uygulanacak olan eğitimde müzakere ve pazarlık teknikleri yanı sıra bunlara bağlı olumlu ve olumsuz etkiler ile kişisel katkıların önemi de vurgulanacak, müzakerenin "Münakaşa" ya dönüşmemesi konusunda alınacak tedbirler öğretilmektedir.

Eğitim uygulamalı ve rol play çalışmaları olarak sunulmaktadır.

Kimler Katılmalı

Satınalma ve satış yöneticileri ile bu konuda yetiştirilmek istenilen yeni istihdam personel.

Eğitim İçeriği

- Satın alma yönetiminde pazarlık güç kaynakları
- Pazarlık yetenekleri
- Saldırgan pazarlık taktikleri
- Zorlayıcı taktikler(çok acımasız)
- Saldırgan olmayan pazarlık taktikleri
- Yatıştırıcı taktikler
- Satın alma pazarlığı için Kurallar
- Hazırlık(satıcıyı tartın)
- Bütünleştirici müzakere 'de yöntem
- Nasıl pazarlık edeceğiz ?
- Evet" dedirtme yöntemleri
- Müzakerelerde direnç kırmak ve pazarlığı kapatmanın yolları
- Soru sorma ve dinleme kabiliyetimizi geliştirmek
- Müzakere ve pazarlıklarda soru teknikleri
- Etkili dinlemenin önemi
- Zor müşterilerle başa çıkabilme yetisi
- İkna Yöntemleri
- İtirazların nitelikleri ve başa çıkma yöntemleri
- Sadece fiyat değil,ürünün özellikleriyle de farklılık yaratarak satış yapma becerisi
- Satışı yapılan ürünlerin vadesine uygun tahsilatların yapılması
- Satış tahsilat yöntemlerini geliştirecek tedbirler
- Satışçının vadeyi uzatmasının sonucunda bozulan gelir gider dengesinin satışçı kalitesi üzerindeki etkisi
- Satış raporlamaları konusunda temel bilgiler,
- Satış/Pazarlama bölümü ile Finans bölümü arasındaki uyumsuzluğun nedenleri,uyum sağlama yöntemleri
- Satışçı da olması gereken kişisel özellikler ve eğitimin katkısı
- Satış temsilcisinin değişen rolü
- Satış sürecini(satış öncesi/satış sonrası) yakından tanımak
- Fırsatları fark etmek,özellikleri yarara döndürmek
- Şikayet ve itirazları fırsata dönüştürmek için iletişim becerisini geliştirmek
- Çapraz satış kavramı ve firmaya yarattığı katma değer
- Bireysel hizmet tarzlarına uygun davranmak
- Müşteri özellikleri ve satın alma nedenlerini anlamak

Depo Organizasyonu ve Stok Yönetimi Eğitimi

Eğitimin Amacı:

Etkisini birçok sektör üzerinde günden güne daha da yoğun bir şekilde gösteren küreselleşmenin en önemli tetikleyicilerinden biri de Lojistik alanında yaşanan gelişmelerdir.

Lojistik faaliyetlerinin en önemli halkasını oluşturan çağdaş depo yönetimi, yoğun katma değerli olarak çalışan tedarik zincirleri boyunca son derece karmaşık ağlar oluşturarak zaman, maliyet ve kalite ile ilgili çeşitli gereksinimleri karşılamak zorundadır. Bunun yanı sıra, bu sistemin verimli bir şekilde işletilmesinden sorumlu doğrudan veya dolaylı herkes için süreklilik arz eden birçok zorluklar mevcuttur.

Kimler Katılabilir :

- Lojistik - Tedarik Zinciri Yöneticileri,
- Depo ve Sevkiyat Personeli,
- Üretim Planlama Yöneticileri,
- Satın alma ve Pazarlama Yöneticileri.

Eğitim Programı :

- **Depolar ve Depolama**
 - Depo ve Depolama Kavramları
 - Depolamanın Önemi ve Lojistik içindeki Rolü
 - Depolama Kararı ve Yer Seçimi
 - Depo Çeşitleri
 - Depolama Fonksiyonları ve Faaliyetleri
 - Depolarda Yerleşim
 - Depolamanın Yapılması
- **Malzeme Elleçleme**
 - Malzeme Elleçleme Prensipleri
 - Elleçleme Araçları
 - Paletler
 - Raf Sistemleri
 - Otomatik Elleçleme Sistemleri
- **Paketleme ve Ambalajlama**
 - Paketleme ve Ambalajlama nedir?
 - Ambalajlama Esasları
 - Ambalaj Çeşitleri
 - Ambalaj Seçimini Etkileyen Faktörler
 - Ambalaj Maliyeti
 - Ambalajlama Metodolojisi
 - Ambalajları İşaretleme ve Etiketleme Esasları
 - Sektörlerde Ambalaj Kullanımı
- **Stok Kavramı ve Stok Maliyetleri**
 - Stok Kavramı ve Fonksiyonları
 - Stokların Sınıflandırılması
 - Stok Bulundurmanın Önemi ve Amaçları
 - Stok Bulundurmanın Yararları ve Sakıncaları
 - Stok Problemleri Sınıflandırılması
 - Stok Türleri ve Maliyetleri
- **Etkin Stok Yönetimi**
 - Stok Yönetiminin Önemi ve Amacı
 - Etkin Stok Yönetimi ve Kontrol Yöntemleri
 - Stok Yönetiminde Kullanılan Performans Ölçüleri
 - Etkin Stok Yönetiminde Tavsiyeler
- **Stok Yönetiminde Programların Kullanımı**
 - Malzeme İhtiyaç Planlama
 - Üretim Kaynakları Planlaması (MRP II)
 - Kapasite İhtiyaç Planlaması
 - Kurumsal Kaynak Planlaması (ERP)

Depo ve Stok Yönetimi Eğitimi

Eğitimin Amacı

Depo yeri secimi, depo ebatları, raf sistemleri, istif makineleri (forklift, reachtrucks), barkod otomasyon sistemleri RFID, depo yönetimi kapsamında depolamadaki süreçler, mal toplama modelleri, envanter yönetimi, Sektörel bazda depo modelleri gibi bilgiler katılımcıları bilgilendirmek amacıyla sunulacaktır.

Eğitime Kimler Katılmalı

Lojistik - Tedarik Yöneticileri, Depo ve Sevkiyat Personeli, Üretim Planlama Yöneticileri, Satınalma ve Pazarlama Yöneticileri

Eğitimin İçeriği:

- Depolama nedir? Neden gereklidir? Faydaları nelerdir?
- Depo ve depocunun önemi
- Depolamanın önemi ve işletme içindeki yeri ve diğer bölümlerle olan ilişkileri
- Öğrenen organizasyon. KAİZEN'e giriş
- Sıfır hatalı stok yönetimi
- Lojistik ve disiplin (dayanışma, ekip olma, sorumluluk alma, işi sevmenin önemi)
- Güvenli çalışma
- Deponun iç organizasyonu
- Depo bir maliyet bileşenidir! Depo neden bir gereksinimdir?
- Stok planı (Stok Maliyeti, Stok Devir Hızı)
- Depo yerinin seçimi
- Depo iç düzeninin hazırlanması ve etkin kullanımı
- Depo maliyetlerinin irdelenmesi ve verimlilik hesaplarına giriş
- Depo değerlendirme ölçütleri. Etkin depolama işlemleri
- Aktarma standartları
- Hacimden yaralanma standartları
- Performans ve kontrol raporları
- Maliyet planlaması
- Maliyet tasarruf yöntemler
- Depo verimlilik esasları ve hesapları
- Stok maliyetleri ve maliyet düşümünün sağlanması için ipuçları
- Adresleme teknikleri
- Mal hareket şekilleri
- FIFO-LİFO
- KAİZEN ve KANBAN. Kartla mal hareketi. JIT Modeli.
- JIT'e farklı bir yaklaşım
- Depo projelendirme esasları
- Depolama sistemleri ve projelendirmedeki yeri
- Depolama işlemlerinde verimlilik hesapları
- İstif makinelerinin kullanımı, istif makinelerinin kullanımında TPM'nin yeri. TPM'nin önemi
- Araç gereç donanım seçim esasları ve bakımı
- Temel depolama prosedürleri
- Stok sorumluluğu
- Sorumluluk analizi
- Kabul prosedürü
- Sevkiyat prosedürü
- Depolama dokümanlar
- Talimatlar
- Bu prosedürlerin elektronik ortamda yapılmasının pratik ve yaşamsal faydaları
- Bar kod uygulamalarının elektronik ortamdaki önemi
- Sıfır hatalı depo. Bu husus sağlamak amacıyla yönelik teknolojik donanımlar
- Malzeme kodlama sistemleri

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ ve SATIŞ BECERİLERİ EĞİTİMLERİ

Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Müşteri Analiz Teknikleri

Rekabetin yoğun, üretimin fazla, karlılıkların azalmakta olduğu sistemlerin ekonomik ve iş yaşamına etki etmeye devam ettiği bir iş yaşamı içerisinde en önemli kavramın müşteriyi kaybetmemek, yönetmek, yeni müşteri bulmak ve onları da verimli hale getirmek olduğu bilinmektedir.

Müşteri ilişkilerinde karlılıktan ziyade, ilişki yönetimi ile farklılaşma sağlamak, maliyeti minimum kılmak, işletmenin verimini arttırmak, uyumlu faaliyetler sağlamak ve müşteri taleplerini karşılamak amacıyla "mutlu müşteri" kavramı ile birleşen Müşteri İlişkileri Yönetimi, tüm işletmelerde bir çeşit yönetim modeli haline gelmeye başlamış, eğitim ve mobilite ile desteklenen uygulamalar sonucu müşteriyi ön plana alan bir uygulamaya olmaya başlamıştır.

Eğitimde amaçlanan asıl konu, müşteri(insan) kavramından yola çıkarak, davranışlar ile bütünleşen bir süreçte sadece satış değil, satışa destek ve operasyon açısından çözüm sağlayan elemanların yönetilmesi, verim alınması ve karlılığa ulaşırken müşteriyi de kaybetmeden yönetim modelleri oluşturmak olacaktır. Rol play, görsel eğitim ve testlerle desteklenecek eğitim modelinde, katılımcıların ileriye dönük kalıcı bilgileri edinmesi sağlanacaktır.

Kimler katılmalı;

Satış ekibi yönetim kadrosu, satış destek ekibi, üretimin satışı ilgilendirdiği işletmelerdeki takım liderleri, bireysel satış uzmanları ile satış kadrolarında yer alması düşünülen insan kaynakları

Eğitim İçeriği

- **Müşteri İlişkileri Tekniklerine Bakış**
 - Müşteri Odaklılık
 - Müşteri Odaklı Kurumsal İmaj
 - Marka değeri
 - Kurum imajı ile birleşen ilişki yönetimi
 - Küresellikte oluşan davranış modelleri
 - Uluslararası ticarete Müşteri Yönetimi ve örneklerin uygulaması
- **Her Noktada Müşteri Algısı Ve Algı Yönetimi**
 - Çözüm Odaklılık
 - Algı Yönetimi
 - Farkındalık teknikleri (Farklı olarak değişim yaratma)
 - İkna Süreci ve İkna Yöntemleri
 - İkna' nın psikolojisi
 - Çatışma Yönetimi, müşteriye göre hareket modelleri
 - Kızgın ve Zor Müşterilerle Başa Çıkma
 - Kişilik analizleri
 - Stres yaratan müşteri ve stres yönetimi
 - Zaman yönetimindeki hatalar
 - Müşteriye geri bildirim önemi ve uygulanabilir teknikler.
- **Müşteri İlişkileri Yönetimi**
 - Müşteri Beklentileri nelerdir?
 - Uzun Dönemli Müşteri Yaklaşımı ve Güven İlişkisi, Sadık müşteri yaratabilme
 - Müşteri Tipleri ve Müşteri Tiplerine Uygun İlişki Biçimleri
 - Müşteri Şikayetlerinin Önemi, şikayet bir şans mı?
 - Aşırı müşteri taleplerinin karşılanmasındaki teknikler, müşteriyi kaybetmemek yaklaşımları
 - Şikayet sürecinde Alınması Gereken Önlemler
 - Şikayet - İtiraz Karşılama ve Çözüm Süreci, beklentiler
 - Çatışma Yönetimi
 - Müşteri Karar Sürecini Belirleyen Unsurlar
- **Müşteri İlişkileri Yönetimi'nde Temel İletişim Yaklaşımları**
 - Müşteriyi yönetirken yapılan hatalar
 - Duyusal Zeka'yı keşfetmek ve kendi duygusal farkındalığımızı ölçmek,
 - Efektif dinleme
 - Efektif soru sorma
 - Geri besleme vermek, Doğru mesajı, doğru bir şekilde karşı tarafa iletebilmek,
 - Birey ve Kurum Olarak İletişim Sürecinde Dikkat Edilmesi Gerekenler
 - İletişim Kururken Yapılması Gereken Davranışlar ve Yapılan Hatalar
 - Profesyonel Görünüm
- **Müşteri Temas Noktalarının Satışa Etkisi**
 - Telefonla iletişim, telefonla ilişki, müşteri memnuniyet istasyonları
 - Kurumun satış noktaları ve iletişim kanallarını yönetme
 - Yazılı iletişim, teknolojik iletişim ve diğer iletişim kanalları ile memnuniyet artırma
 - Rol Play çalışmaları, test ve uygulamaları

Stratejik Satış-Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Satış İletişimi

Müşteri ilişkilerini karlı hale getirmek, farklılaşma sağlamak, maliyeti minimum kılmak, işletmenin verimini arttırmak, uyumlu faaliyetler sağlamak ve müşteri taleplerini karşılamak amacıyla "mutlu müşteri" kavramı ile birleşen Müşteri ilişkileri Yönetimi, tüm işletmelerde bir çeşit satış yönetim modeli haline gelmeye başlamıştır.

Eğitimde amaçlanan asıl konu, müşteri(insan) kavramından yola çıkarak, davranışlar ile bütünleşen bir süreçte satış elemanlarının yönetilmesi, verim alınması ve karlılığa ulaşırken müşteriyi de kaybetmeden sürdürülebilir yönetim modelleri oluşturmak olacaktır.

Müşteri İlişkileri Yönetimi (Customer Relationship Management) desteğinde yapılacak eğitimde özellikle V.I.P ve KEY ACCOUNT müşteri grubu olarak adlandırılan üst düzey alıcı müşterilere yapılacak satışlarda izlenecek yöntemler de anlatılacak ve bu grup müşterilere yapılacak satışlarla ilgili satış teknikleri öğretilecektir. Sözkonusu teknikler rol play ve vaka çalışmaları ile desteklenerek öğreti düzeyi yükseltilecektir.

Kimler katılmalı;

Satış ekibi yönetim kadrosu ,Saha satış ve satış destek ekibi, üretimin satışı ilgilendirdiği işletmelerdeki takım liderleri, bireysel satış uzmanları ile satış kadrolarında yer alması düşünülen insan kaynakları

Eğitim İçeriği

MODÜL I

• Satış ve Pazarlama Tekniklerine Bakış

- Satış Kavramı ve Satış Yönetimi, küresel davranışlar
- Genel ekonomik davranışlar ve beklentileri
- Satış ve pazarlamada yaşanan zorlukların analizi
- Karlılık, büyüme ve sürdürülebilirlik bileşenlerinde satışın önemi
- Kurum değerinin satış hareketlerine yansımaları (Kurumsal imaj müşteriye nasıl yansır?)
- Marka değerinin satışlardaki etkisi ve etkin kullanımı
- Bilgi Yönetimi ve İstihbarat İle Müşteri Analizi
- Satış Yönetiminin Etkin Görev Dağıtımı ve Satış Mühendisliği kavramına bakış
- Satış Sürecinin Aşamaları ve satışa giden yol
- Satış Gücünün Örgütlenmesi
- Müşteri Odaklılık (Ne kadar odaklanalım?)
- Müşteri Odaklı Kurumsal İmaj Tasarımı

MODÜL II

• Her Niptada Müşteri Algısı ve Algı Yönetimi

- Çözüm Odaklılık
- İkna Süreci ve İkna Yöntemleri
- Çatışma Yönetimi, müşteriye göre hareket modelleri
- Kızgın ve Zor Müşterilerle Başa Çıkma
- Müşteriye geri bildirim önemi ve uygulanabilir teknikler.
- Zaman Yönetiminin Satışlara Etkisi

MODÜL III

• Müşteri İlişkileri Yönetimi

- Müşteri Beklentileri nelerdir?
- Portföy Yönetimi

- Sözleşme Yönetimi ve Sözleşme Sunumu
- Uzun Dönemli Müşteri Yaklaşımı ve Güven İlişkisi, Sadık müşteri yaratabilme
- Müşteri Tipleri ve Müşteri Tiplerine Uygun İlişki Biçimleri
- Müşteri Şikayetlerinin Önemi, şikayet bir şans mı?
- Aşırı müşteri taleplerinin karşılanmasındaki teknikler, müşteriyi kaybetmemek yaklaşımları
- Şikayet sürecinde Alınması Gereken Önlemler
- Şikayet- İtiraz Karşılama ve Çözüm Süreci, beklentiler
- Müşteri Karar Sürecini Belirleyen Unsurlar

MODÜL IV

• Müşteri İlişkileri Yönetimi'nde Temel İletişim Yaklaşımları

- Müşterilerin İhtiyaçlarını ve Satın Alma Davranışlarını Anlama
- Nörotik(Duygusal) satış ve davranışların ekonomik etkisi
- Satışta Güzel ve Etkili Konuşma Teknikleri
- Satışta Dinleme ve Soru Sorma Becerilerinin Önemi
- Satışta Vücut Dilini Etkin Kullanma Yöntemleri
- Satışta Dış Görünüşün Önemi
- Demografik ve bölgesel davranışların satıştaki etkileri

• Müşteri temas noktaları

- Telefonla iletişim, telefonla satış, müşteri memnuniyet istasyonları
- Randevu alma ve müşteriye ulaşma
- Kurumun satış noktaları ve iletişim kanallarını yönetme
- Yazılı iletişim, teknolojik iletişim
- Rol Play çalışmaları, test ve uygulamalar

Müşteri İlişkileri ve Satış Yönetimi

AMAC

Müşteri, satış işleminin her durumunda, ürün ve hizmetlerinize bedel ödeyen, kurumunuzun devamlılığını sağlayan temeldir

Müşterileriniz ile ilişki başlattığınız süreçten, satış sonrası hizmetler sürecinde kurduğunuz iletişime kadar amaç hep aynıdır. Yapılandırılmış bir müşteri ilişkisi size; uzun süreli karlı müşteriler, onlar gibi uzun süreli ve karlı yeni müşteriler, aynı müşteriye birden fazla satış yapma imkanı (çapraz satış) ve gelişmesi gereken yönleriniz için geri bildirim bedavaya veren müşteriler kazandırır.

Gelişen teknolojiler, değişen satış koşulları ve değişen ürünler günümüz dünyasında oldukça yüksek bir hıza erişmiş ve bu hızı takip aşamasında yönetilemeyen müşteri portföyleri firmaların satış rakamlarını kötü sonuçlara doğru ulaştırmıştır.

Eğitim sürecinde güncel uygulamalar ile birlikte gerekli olan yapısal düzenlemelerin de öğreti konusu yapılacağı bir program izlenerek, katılımcıların vaka çalışmaları ve rol play uygulamaları ile öğrenim kalitelerinin artırılması sağlanacaktır.

İÇERİK

- Güncel ekonomi ve son yıllardaki satış gelişmeleri
- Pazarlamaya giriş ve satış
- Satış ve Pazarlama kavramı
- Pazarlama ve satış farkı
- Pazarlama araştırması ve önemi, satışa dönen değerler, Pazarlama karması
- Ürün / hizmet/Fiyat
- Dağıtım
- Tutundurma (Reklam, satış promosyonları, halkla ilişkiler ve tanıtım, kişisel satış)
- Segmentasyon, Konumlandırma
- Marka yönetimi ve marka tanımlanması
- Tüketici davranışları
- Tüketici algısı ve nöropazarlama
- Müşteri ilişkileri yönetimi (CRM)
- Yüz yüze iletişim
- Doğrudan satış ve satış elemanları
- Satış Kavramı, Satış Çeşitleri, Satış İletişimi
- Satışta Beden Dili
- Birey ve Kurum Olarak İletişim Sürecinde Dikkat Edilmesi Gerekenler
- İletişim Kururken Yapılması Gereken Davranışlar ve Yapılan Hatalar
- Profesyonel Görünüm, İlk İzlenim
- Satışta Sorumluluklar, Satış Aşamaları
- Ürün ve Hizmet, Şirket ve Ürün
- Rekabet Yönetimi, Rakip Ürün – Üretici
- Fayda Teorisi
- Müşterimin Müşterisinin Faydası
- Müşteri İlişkileri ve Takibi
- Müşteri Bulmak ve Değerlendirmek
- Müşteri Takibi, Ziyaret Planlaması Randevu Almak, Bir Sonraki Ziyaret
- Ziyaret Sonrası ve satış sonrası
- Dinlemek ve Müşterinin İşini Anlamak
- Müşteri Kriz Yönetimi ve krizlerde yönetim modelleri
- İtiraz Karşılama Teknikleri
- Müşteri Armağanını Değerlendirebilmek: Şikayet Yönetimi
- İkna ve iknanın psikolojisi
- Pazarlık ve müzakere teknikleri
- Satış Kapatma
- Müşteri Gereksinim Analizi
- Risk Analizi ve satıştan doğan alacakların yönetilmesi
- Satış ve Müşteri İlişkilerinde Yönetimsel sorumluluklar
- Eğitimsel sorumluluklar
- Dijital Dönüşümü Anlamak ve teknolojik yapılanma
- Vaka Analizleri

Müşteri İlişkileri Yönetimi Eğitimi

Eğitimin Amacı

Katılımcıların müşteri ile yapılacak her ilişkide şirketin temsil edildiği bilincini elde etmeleri. Şirketin en iyi şekilde temsil edilmesi için hangi davranışların nasıl yapılacağına katılımcılara anlatılması.

Eğitime Kimler Katılmalı

Müşteri ile teması olan tüm çalışanlar eğitime katılabilir.

Eğitimden elde edilecek yararlar:

- Katılımcılar, kendi davranışlarının iş sonuçlarını nasıl etkilediğini görecekler, müşteri görüşmelerinde iyi bir izlenim yaratmak ve ilişkiyi sürdürmek için neler yapmak gerektiğini öğrenecekler,
- İş ilişkileri gelişecek ve işlerini daha iyi bir iş birliği içinde sürdürecekler.
- Şirket kurulan ilişkiler ve güven ortamı sayesinde doğru ve daha iyi şekilde temsil edilecek.
- Şirketin hedeflerine ulaşması kolaylaşacak

Eğitim İçeriği

- **CRM Nedir?**
 - CRM Nedir?
 - CRM ve Pazarlama İlişkisi
 - Başarılı CRM Takımlarının Profili
 - CRM Motivasyonu
 - CRM Teknolojileri
 - Tüm Müşteri Temas Noktaları'nda Müşteri Detaylarının Yönetimi
 - Veri Yönetimi, Veri Toplama ve Kullanımı
- **Müşterinin Önemi ve Müşteri Odaklı Yönetim Felsefesi**
 - Müşteri Kimdir?
 - Müşteri ile İletişim Teknikleri (Karşılama, ikna etme, problem çözme, akılda kalma)
 - Müşteri Odaklı Kurum Kültürü ve Vizyon
 - Kurum Kültürünün Özümsemesi ve Yansıtılması
 - Müşteri Odaklı Yapılanma
 - Müşteri Sadakatine Giden Yol
 - Her Müşteri Kendimizi İspatlama Fırsatıdır Anlayışı (Stresle Başa Çıkma)
 - Kurumun CRM tarifinin ortaya çıkarılması
- **CRM Amaç ve Hedefleri**
 - Stratejik CRM Kararları
 - CRM'de Proje Liderlerinin Önemi
 - CRM Yöneticisi'nin Engelleri Aşma Kılavuzu
 - CRM Danışmanlığı Almanın İncelikleri
 - Outsource Hizmet Sağlayıcılarının Denetimi
 - Grup Şirketlerinden Hizmet Almak
- **Uygulama Yöntemleri**
 - Müşteri Segmentasyonu
 - Müşteri Karlılığına ve İhtiyaçlarına Göre Değerleme
 - Segment Yönetimi
 - CRM Taktikleri
 - Kampanya Yönetimi
 - İlişki Modelleri ve Sadakat Programları
 - LTV (Müşteri Ömür Boyu Değeri)
 - Latency Yönetimi (Son zamanlardalık)
 - Türkiye'den ve Dünya'dan CRM Örnekleri
- **CRM Başarı Faktörleri**
 - CRM'in Başarısızlık Nedenleri
 - 10 Ölümcül CRM Hatası
 - Diğer Departmanların Desteği

İç Müşteri Kavramı ve İç Müşteri Odaklılık Eğitimi

İşletme içerisindeki her birim, bölüm kendinden bir önceki safhanın müşterisi konumundadır. İşletmeler dış müşterilerini mutlu etmek ve karlarını artırmak istiyorlarsa iç müşteri kavramını çok iyi anlayıp, onları mutlu etme yollarını aramalıdır. Tüm sistemlerin adil olması, çalışanların düşüncelerine saygı, kararlara katılım, işyeri koşullarının iyileştirilmesi, sosyal ve kültürel aktiviteler ,duyarlı bir üst yönetim iç müşterilerin verimli olmasını sağlayacak faktörlerdir.

Dış müşteri mutluluğu iç müşteriden geçmektedir anlayışının etkin olduğu eğitim kapsamında aşağıda yer alan içerik doğrultusunda uygulamalı bir süreç işlenecektir.

Vaka analizleri ve gerçek uygulama örnekleri ile desteklenen eğitimde oyunlaştırarak öğrenme modülleri de etkin olarak uygulanacaktır.

Kimler Katılmalı

İşletme içerisinde dış müşteri ilişkilerini sürdüren birimler ile bunların operasyonel işlemlerini destekleyen tüm unsurlar

Eğitim içeriği

- Müşteri kavramı ve küresel değişimler
- Müşteri ilişkileri yönetimi
- İlişki yönetiminde iç ve dış müşteri kavramı
- İlişki yönetimi, ilişkisel örgütsel davranış modelleri
- İlişki yönetiminin işletme verimliliğine etkisi
- Hizmet kazanç sistemi
- Yönetim, iç ve dış müşteri, çalışan davranışının analizi
- İlişki yönetiminde birincil davranışlar
- İlişki yönetiminde ikincil davranışlar
- İletişimde kalite anlayışı
- İyi iletişimin getirdikleri
- Kötü iletişimin götürdükleri
- Çalışan ilişkileri yönetimi ,
- Marka değerine yansıyan davranışlar
- İçsel ilişki yönetimi, içsel pazarlama
- Koordinasyon
- İşbirliği
- Yetenek yönetimi
- İnsan kaynaklarının etkisi
- İç müşteri piramidi ve yapılandırılması
- Eğitim, motivasyon, reorganizasyon, oryantasyon ve yeniden yapılanma
- Performans yönetimi ile
- İlişki Yönetiminde İç ve Dış Müşteri Memnuniyetinin Sağlanması üzerine vaka çalışmaları

Müşteri Odaklı Memnuniyet Eğitimi

Amaç

Kişiler arası iletişimin büyük oranda beden dilinin etkisiyle gelişip diğer unsurlarla yürüdüğü gerçeği ile hareket ettiğimizde, Beden dilinin ve doğru kişisel imajın güçlü etkisi, karşınızdaki kişi ile iletişime geçmeden ya da iletişimin ilk saniyelerinden itibaren kendisini gösterir.

Bu yüzden iyi bir iletişim becerisine sahip olmak için beden dilini doğru kullanmalı, ayrıca başkalarının beden dilini doğru okumalıyız. Beden dilinin yanı sıra doğru kişisel imaj; çalışanın içinde bulunduğu sektör, çalıştığı kurum, pozisyonu, hedefleri, sosyal yaşamıyla uyumlu olduğunda, kişiyi hem profesyonel hem de sosyal yaşamında başarıya taşır.

Eğitim kapsamında, katılımcıların beden diline hakim olup daha iyi iletişim kurmaları, kişisel algıyı bir bütün olarak ele alarak tüm iç ve dış etkenleri etkin bir biçimde kullanabilmeleri, daha etkili, daha profesyonel kişisel imaj sahibi olabilmeleri, tüm bunların sonucu olarak da kurum imajına katkıda bulunabilmeleri amaçlanmaktadır. İşletme verimliliğine etkisi olacak bu eğitim, test ve rol play çalışması ile desteklenecek eğitimde kişilerin mevcut yetkinliklerinin daha da artırılması amaçlanmaktadır.

Eğitim içeriği

- Müşteri Odaklılık
- Müşteri Odaklı Kurumsal İmaj
- **Her Noktada Müşteri Algısı Ve Algi Yönetimi**
- Çözüm Odaklılık
- İkna Süreci ve İkna Yöntemleri
 - İkna Edici İletişimde Kaynak
 - İkna Edici İletişimde Mesaj Faktörü
 - İkna Edici İletişimde Mesajın Alıcıları
 - Sözsüz İletişim ve İkna
- Çatışma Yönetimi, müşteriye göre hareket modelleri
- Kızgın ve Zor Müşterilerle Başa Çıkma
- Müşteriye geri bildirim önemi ve uygulanabilir teknikler.
- **Müşteri İlişkileri Yönetimi**
- Müşteri Beklentileri nelerdir?
- Uzun Dönemli Müşteri Yaklaşımı ve Güven İlişkisi, Sadık müşteri yaratabilme
- Müşteri Tipleri ve Müşteri Tiplerine Uygun İlişki Biçimleri
- Müşteri Şikayetlerinin Önemi, şikayet bir şans mı?
- Aşırı müşteri taleplerinin karşılanmasındaki teknikler, müşteriye kaybetmemek yaklaşımları
- Şikayet sürecinde Alınması Gereken Önlemler
- Şikayet- İtiraz Karşılama ve Çözüm Süreci, beklentiler
- **Müşteri Karar Sürecini Belirleyen Unsurlar**
- İş Hayatında İletişim ve İmaj Faktörü,
- Profesyonel imaj Yönetimi,
- İletişim ve Empati Nedir?
- İletişim nasıl geliştirilir?
- İletişim Ve Algi Kanalları
- İmaj Bir Bütündür: Kişisel imaj Ve Öğeleri
- Kişisel imajın Kurum imajı ile tutarlılığı
- Sözlü Ve Sözsüz iletişimde Profesyonel imaj
- Profesyonel Duruş, Sözlü Ve Sözsüz iletişimin Kişisel imaja Etkisi
- İş Etiketi: Kurumsal Görgü Ve Nezaket Kuralları
- Hitap, Takdim, Tanıştırma, Tokalaşma
- Kartvizit Kültürü
- Pozitif Davranış Stilleri ve Paradigmalar,
- Bir Görüşte Başarı, İlk İzlenim,
- Kariyer ve İş Ortamına Uygun Giyinmek,
- Kadın Ve Erkek Giyiminde Yapılan Yanlışlar, Kişisel Bakım Uyarıları
- Stil Skalası: Profesyonel Yaşamda Giyim Seviyeleri
- "Renk, Desen, Çizgi, Şekil, Kumaş" Seçimleri
- Temiz, Bakımlı ve Güler Yüzlü Olmanın Etkileri
- **Müşteri İlişkileri Yönetimi'nde Temel İletişim Yaklaşımları**
- Müşterilerin İhtiyaçlarını ve Davranışlarını Anlama
- Kişisel davranış modelleri ve insan tipleri
- Nörotik ve psişik hareket ve davranışların ekonomik etkisi
- Etkili Konuşma Teknikleri
- Dinleme ve Soru Sorma Becerilerinin Önemi
- Vücut Dilini Etkin Kullanma Yöntemleri
- Dış Görünüşün Önemi
- Demografik davranışlar
- **Müşteri Temas Noktaları**
- Telefonla iletişim, müşteri memnuniyet istasyonları
- Kurumun iletişim kanallarını yönetme
- Yazılı iletişim, teknolojik iletişim
- Rol Play çalışmaları, test ve uygulamalar

Müşteri Odaklı Hizmet Yaklaşımı

Eğitimin Konusu

Araz talep dengesinin müşteri lehine değişim gösterdiği günümüz koşullarında işletmelerin ana amaçlarından biri de müşteri odaklı olmak, şirket ve tüm çalışanları olarak net eylem ve kararın sunulan ürün ve hizmetlerin müşterilere hız verecek ve tatmin yaratacak biçimde planlanmasına çalışmak ve sonuçta sürekli tercih edilen bir kuruluş olabilmektir anlayıştır.

Müşteri odaklı olabilmenin önemli bir bileşeni müşteri tatmininin ölçümüdür. Yeni müşteri elde etmenin maliyeti mevcut müşterileri korumak için gerekli maliyetten çok daha fazladır. Dolayısıyla bir müşteri ile ilişkiler ne kadar uzun süre etkili olarak sürdürülebilirse, o kadar karlı olacaktır.

Eğitim kapsamında aşağıda yer alan konular, uygulamalı ve vaka çalışmaları olarak sunulacak ve eğitimin kalıcı değer yaratmasına etkisi de ölçümlenecektir.

Kimler Katılmalı

Müşteri ile temasta olan her kademedeki satış ve müşteri ilişkileri yönetmenleri ile bu ekiplere bağlı operasyonel işlem yürüten diğer çalışanlar

Eğitim İçeriği

Müşteri Odaklı Hizmet Yaklaşımı

- Hizmet Odaklı Yaklaşımın Temelleri
- Değişen Müşteri Beklenti ve İhtiyaçlarına Yanıt Verebilmek
- Müşteriyi Elde Tutmanın Önemi
- Bir Müşteri Kaybının Firmaya Rakamsal Sonuçları
- Müşteri Odaklılık Yaklaşımında Bir Müşteri Hizmetleri Yetkilisinin Roller
- Müşterilerin ihtiyaç ve taleplerine beklenenin üstünde cevap verebilmenin önemi
- Kurum Temsilcisi Rolü
- Danışmanlık Rolü

Hizmet yaklaşımında iletişim

- Müşteri ile etkin ve olumlu iletişim kurabilme
- Kurumsal ve bireysel iletişim
- İletişimde müşterinin rolü
- Etkin iletişim kuramamanın nedenleri
- Etkin Dinleme Bariyerleri
- Etkin Dinleme Konusunda Öz Değerlendirme
- Etkili Soru Sorma Becerileri
- Etkili Soru Sormanın Önemi
- Soru Türleri
- Telefonla iletişim
- Mesleki Terimler - Jargon Kullanımı
- Müşteri görüşmesini Kontrol Etme Kriterleri
- Görüşmenin Kontrolünüzden Çıkmasının Olası Sebepleri

Farklı Kişilik Profilleri

- Farklı Profiller İçin Sergilenmesi Gereken Davranış Modelleri
- Farklı İletişim Biçimleri ve Duygusal Zeka
- Duygusal Zekanın 4 Bileşeni

Şikayet yönetimi

- Şikayet Nedir? / Neden Önemlidir?
- Şikayetçi Müşteri Profilleri

- Şikayet Nedenleri
- Müşteriler Niçin Şikayet Etmezler?
- Şikayetleri Ele Alırken Sergilenmesi Gereken Davranış Modelleri
- Şikayetçi Müşterilerin Sadakatini Kazanmanın Yolları

Zor müşteri yönetimi

- İnsan ve Davranışı
- İnsan Davranışındaki Farklılıklar Neden Kaynaklanır?
- Müşteriler Neden Zor Müşteri Olur?
- Çatışmalı Zor Durumlar Nelerdir?
- Zor Müşterilerin Psikolojisini Anlamak
- Zor Müşteriler Bizden Ne Beklerler?
- Farklı Davranış Tarzları
- Ben Nasıl Davranıyorum?
- Yaygın Zor İnsan Profilleri
- Farklı Tipteki Zorlu Müşteriler Nasıl Ele Alınmalıdır?
- Nasıl Öfkeleniriz? (Beynin Anatomisi)
- Neden Öfkeleniriz?
- Müşterinin Öfkesini Beslemenin Ve Yatıştırmanın Yolları
- Duygularda Domino Etkisi
- Öfkemizi Takip Etmek
- Zor İnsanlarla İletişimin Yaratacağı Stresli Durumlar Nelerdir?
- Fizyolojik Faktörlerin Strese Etkisi
- Stresin Fizyolojik, Zihinsel, Davranışsal Ve Duygusal Etkileri

Zor Müşterilerle İletişimde İknanın Silahlarını Kullanmak

- Azlık
- Borçlandırma
- Algısal Zıtlaştırma
- Toplumsal Kanıt
- Hoşlanma
- Evet-evet
- İknada Önemli Unsurlar

Müşteri Risk Analizi Eğitimi

Amaç

Satış faaliyetinin en önemli aşamalarından biri satış riskinin yönetimidir. Ticari riskin kendisi değil, kontrol edilmeyen ve yönetilmeyen ticari risk tehlikelidir. Bu nedenle yüzlerce müşteri ile vadeli ve özellikle açık hesap çalışan firmaların kuvvetli bir risk yönetim modeli kurmaları gerekir.

Eğitim kapsamında riskin tanımı ile birlikte riski oluşturabilecek veya risk üzerinde etkili olabilecek unsurların analizi yapılacaktır.

Kimler Katılmalı

Satış ve finansal yönetim kadroları ile bu görevleri üstlenen üst düzey yöneticiler

Eğitim içeriği

- Riskin tanımı
- Risk içeren unsurlar
- Finansal riskin tanımı ve yönetimi
- Risk analizi
 - Risk tanımını doğru yapmak,
 - Riski analizi etmek,
 - Risk kontrolü yapmak
 - Riski rapor etmek
- Satış ve benzeri değerlerden doğan riskler
- Risk eşiği
- Riskli veya risksiz müşteri tanımı
- Müşteri edinmede risk analizi
- Satış kararında riskin belirlenmesi
 - Birim fiyat/Ödeme vadesi ilişkisi
 - Dövizli satışlarda döviz vade ilişkisi(Dövizli vade)
 - Enflasyon yönetimi
 - Teminatlandırma/ Çek-senet yönetimi
- Müşteri limiti kavramı
- Toplam limit ve risk kavramı
- Limit mi, risk mi ? sorularının çözümü
- Sermaye riski kategorisindeki alacaklar
- Müşteri limiti belirleme ve yönetme
- Riski dağıtmak ve yeniden yönetmek
- Riskli müşteriyi yönetme ve yeniden limit tahsisi
- Limit aşımalarında kontrol ve yeni limit kararı
- Riskin hukuksal sürece indirgenmesi ve takibi
- Tahsilatın yönetimi
- Erken uyarı sinyallerinde risk analizi

Kurum İçi İletişim ve Kurumsal Verimlilik Eğitimi

Çalışma yaşamında karşılaşılan en büyük sorunların başında gelen iletişimsizliği analiz eden bir eğitim programıdır. Kurum içerisinde iç müşteriler olarak tanımlanan iş gören ve işveren arasında oluşan anlaşmazlık, çatışma ve zaman kaybına neden olup verimliliği düşürmekte, bu da işletmelerin para ve zaman kaybına neden olmaktadır.

İletişim sorunlarının çözülmesi, şirket için iletişim kalitesinin oluşması ve kurum içi bilincinin yaratılması kurumsal gelişimin en önemli unsurlarındandır.

Bu programda, kurum içerisinde uygulanmakta olan mevcut kurallar ve alışkanlıklar test ve benzeri yöntemlerle analiz edilerek düzeltilmesi gereken tüm unsurlar kendi içerisinde çözümlenmekte, çözüm şekilleri iş görenlere benimsetilmekte, olası verimliliğin nasıl arttırılacağı da öğretilmektedir.

Kimler Katılmalı

Kurum içerisindeki her tür çalışan ve yönetici ekibi

İçerik

- Kurum içi iletişimin tanımı ve işlevleri
- İletişimden beklenen
- Kurumsal felsefe, kurumsal amaç ve düşünce analizi
- Ast üst ilişkileri
- Yönetici, yönetilen kavramı
- Statü toplumunun iletişime etkisi (sosyoloji)
- Kurum içi demografik çözümlenmeler
- Sosyolojik etkinin kurumlara yansımaları
- İletişim kavramının kurum içerisindeki tanımı
- Kurum içi iletişim kavramı ve örgütsel değişim
- Aidiyet duygusu
- Marka değerinin iletişim etkisi
- Kurum içerisinden kurum dışına bağlanan iletişim
- Kurum iletişimde kuruluşa düşen görevler
- Kararların alınmasında çalışanların katkısı
- Kurum içerisinde görüş bildirme olanağının varlığı
- Çalışanın övülmesi ve takdir edilmesi
- Kurum içi eğitimler ve önemi
- Performans yönetimi
- Çalışan ve aileleri ile kurum ilişkisinin önemi
- Üretkenliği ve motivasyonu arttıran iletişim modelleri
- Vizyon ve misyon kavramının tanımı
- Kurumun kuralları ile iletişim bileşenlerinin örtüşmesi
- Rol Play çalışmaları ve vaka analizleri
- Değerlendirmeler

Kurumsal İletişim ile Davranış Modelleri Eğitimi

Eğitimin Konusu;

Kurumların ve işletmelerin var oluş sebepleri arasında karlılık kavramı olduğu kadar, kurumun gelecek yıllarda marka değerine ulaşması ve ekonomik yaşamda hedeflerine yaklaşabilmesi de önem arz etmektedir.

“Yaptığımız iş, bizim Kimliğimizse”, kimliğinizle ilgili her türlü riski ve açığı nasıl ortadan kaldıracığınızı belirlemek felsefesi ile hareket edilerek, işletmede aidiyet kültürünü ön plana çıkartan bir öğreti düzeyi uygulanacaktır.

Yaşanmış gerçek konulara bağlı olarak işlenecek eğitimde, kurum içi ve dışı davranış modelleri, tutum ve davranışların özellikleri gibi ana temaya uygun olarak aşağıdaki içeriğe odaklanılarak uygulamalar yapılacaktır.

Eğitimin uygulama bölümünde muhtelif video gösterimleri, vaka çalışmaları, test uygulamaları ve rol-play çalışmaları ile interaktif bir model uygulanacaktır.

Eğitim İçeriği

- Kurumsal İletişimin İşlevi, Öğeleri ve Hedefleri
- Kurumsal İletişimde Stratejik Yönetim ve Planlama
- İletişimin Sosyal Sorumluluk ve Etik Boyutu
- Kurumsal İletişim ve Kurum Kimliği ve marka tanımı
- Kurumsal İletişimde Yeni Medya Uygulamalarının Kullanımı
- Kurumsal Kimlik ve İtibar Yönetimi
- Kurumsal Dizayn, Kültür ve İmaj Oluşturma
- Kurum Dışı İlişkiler ve İletişim Yönetimi
- Sosyal Ağlarda Marka Yönetimi ve PR
- Kurumsal İletişim ve Tüketici Davranışları ve Tüketici algısı
- Teknoloji ve İletişim
- Kurum içi İletişim ve halkla ilişkiler boyutu
- İletişimde hedef yönetimi
- Liderlik ederek iletişim, yöneterek iletişim
- İşyerinde davranış modelleri
- İş yerinde ne tür sorunlar yaşıyorsunuz
- Motivasyon nedir?
- Pozitif ve negatif motivasyon
- Çalışanların motivasyonunu etkileyen nedenler
- Motivasyon teorileri
- Geri bildirimdeki sorunlar
- Çalışanların beklentilerini anlama ve karşılama
- İşyerinde motivasyon artırıcı önlemler
- Zaman yönetimi ve zaman kaybının maliyeti
 - Zaman Planlama Rehber
 - Zaman Planlama Süreci
- Stres yönetimi ve stresin tanımlanması
- Örnek olaylar ve çatışma yönetimi vaka çalışması
- **Kurumsal ve Bireysel İletişim Teknikleri**
- İş yerinde yaşanan krizler,
- İnsan ve Davranışı
- İnsan Davranışlarındaki Farkların Kaynakları
- İnsanlar Neden Zor İnsan Olur?
- Çatışmalı Zorlu Durumlar.
- İç müşteriler ile iletişim (kurum içi personel)
- Müşteri itirazları ve itirazlarla başa çıkma, itirazı kaldırırken müşteriyi memnun edici modeller
- Olumsuzluk Kaynakları, Nedenleri ve Başa Çıkma Teknikleri
- Yaygın Zor İnsan Tipleri ve davranışlar
- Zor Davranışlar
- Zor Davranışlara Örnekler
- Zor İnsanlara Yaklaşım Nasıl Olmalıdır?
 - Algılama, algıda seçicilik ve çözüm önerileri
 - Dinleme ve soru sorma teknikleri
 - Etkili iletişimdeki aksaklıklar ve Türkiye gerçekleri,
 - İletişim modelleri ve iş yaşamına etkileri,
 - İletişimin olmazsa olmazları,
 - Memnuniyetsiz Kişileri Memnun Etmede Dikkat Edilecek ayrıntılar
 - İkna ve iknada etki

Etkin Pazarlama ve Satış Eğitimi

Amaç

Satış her işte en büyük öneme sahiptir. Çünkü satış sayesinde kurumlar ürettikleri ürün ve hizmetleri müşterilere sunabilirler.

Bu eğitimde satış biriminde aktif görev alan çalışanların sahada ihtiyaç duyabileceği her türlü bilgi ve beceri kavramlarının, iletişim teknikleriyle desteklenerek aktarılması amaçlanmaktadır.

Tüm Program, eğitim akışına bağlı olarak çeşitli Rol-play, çeşitli satış testleri ve oyunlarla desteklenecek, katılımcıların bireysel ve grup olarak katılımlarıyla ve kurumun bünyesine uygun ve yaşanmış örnek olay çalışmaları yapılacaktır.

Eğitimin hedef amacı, katılımcı personelin sahadaki ve Bankodaki veya mağazadaki çalışmalarında aktivitelerinin ve randımanlarının artırılması ve satış performanslarının ölçümlenmesidir.

Kurumun talebine bağlı olarak katılımcıların satış yetkinliklerinin de değerlendirilmesi de yapılabilmektedir.

Eğitim İçeriği

Modül 1

- Satış ve Pazarlama nedir? Ne değildir?
- Satış ve Pazarlamanın farklılıkları
 - Satış danışmanlığının olmazsa olmazları
 - Satış için hazırlık ve planlama
 - Bir satışçı olarak kendinizi değerlendirmek
 - Satış İçin Kendinizi Hazırlamak
- Satış/Birey/ekip/lider ilişkisi
- Satışçının antrenmanı
 - Satışla ilgili inançları gözden geçirmek
 - Satış zihinde başlar(Kişisel analiz)
 - Kişisel imaj ve satış
 - Satışta İletişim
 - İlk izlenim ve önemi
 - Doğru ilk izlenim oluşturmak
 - Kendi tanıtımınızı 30 saniyeye sığdırmak
 - Müşteri ile aranızda buzları eritmek(İce Breaker metodu)
 - Satışta vücut dilini etkin kullanmak(Beden Dili)
 - Satışta güzel ve etkili konuşma teknikleri
 - Müşteriye doğru sorular sormak(Soru Teknikleri)
 - Müşteriyi etkin dinlemek(Dinleme Teknikleri)
- Satış Hazırlık Çalışmaları (Film ve Video gösterimi)

Modül 2

- Temel planlama bilgisi
- Neyi, ne şekilde, nasıl satacağımızı bilmek
 - Ürün bilgisi
 - Piyasa bilgisi
 - Rakipler ve siz
 - Müşteri tipleri ve davranışları
 - İtirazlar ve İtirazları Karşılama

- Müşterilerin itirazları
- İtirazları karşılamak
- Gerçek itirazlar ve diğerleri
- İkna Yöntemleri
 - Satışı Gerçekleştirmek
 - Mükemmel bir sunum yapmak(Prezantasyon Teknikleri)
 - Müşterinin satın almaya hazır olduğunu gösteren işaretler, Alım sinyalleri
 - Satışta mizahı kullanmak

Modül 3

- Yeni müşterilere ulaşmak(İstihbarat ve Arge)
 - Potansiyel müşteri nerelerden bulunabilir?
- Satış huninizi sürekli dolu tutmak
 - Size potansiyel müşteri bulma konusunda kimler daha fazla yardımcı olabilir?

Modül 4

- Telefonda İlk Temas
- Telefonda İlk İzlenim
- Sesi Etkili Kullanmak
- Gereksiz Kişileri By-Pass Etmek
- Randevu Almak ya da Kendini Davet Ettirmek!
- Telefonda Dinleme ve Soru Sorma

Modül 5

- Satışı gerçekleştirirken uygulanabilecek stratejiler
 - Satış sonuçlandırma soruları
- Satışı kapamak
- Rol play uygulamaları-Örnek olaylar
- Grup çalışmaları
- Soru cevap ve eksikliklerin değerlendirilmesi
- Başarısız satışın sonuçları ve düzeltme işlemleri

Eğitimin süresi 2 gün

İleri Düzey Satış ve Müşteri İlişkileri Yönetimi

Amaç :

Günümüz satış teknikleri yanı sıra, satışta özellik arz eden planlama, strateji ve inovasyon nitelikli bir eğitim programı olarak planlanmıştır.

Nitelikli ve deneyimli satış ekibinde yer alan personelin yetkinliklerinin artırılması ve güncelleştirilmesi amaçlanmaktadır. Katılımcılar, yüksek düzeyde satış profesyonelliği edinecek, müşterilerin önceliklerini, ihtiyaç ve isteklerini anlayacak, rakiplerin davranışlarını daha iyi analiz edebilecek, satış ekipleri daha etkin yönetimle ikna becerileri kazanarak, yüksek verimlilikte bir satış yönetimi sağlayacaktır. Müşteri ilişkileri yönetimine CRM yönüyle birlikte demografik yönden de bakmayı amaçlayan bir öğretilde, Müşterinin kavramsal nitelikleri ile beraber çözüm ortağı niteliği de eğitim süresi içerisinde detaylı olarak yer alacaktır.

Satışın etkili tarafı olan sattıktan sonra tahsil edebilmenin sanatının da işleneceği programda katılımcılara bu konuda teknik bilgiler de aktarılacak ve konu vaka çalışmaları, rol-play ve analiz teknikleri ile desteklenecektir.

Kimler Katılmalı :

Satış etkinliğinde bulunan etkin personel ve bu etkinliği yöneten satış ekibi yöneticileri ile bu konuda yetiştirilmek istenen diğer personel

İçerik :

Satış Kavramı ve Satış Yönetimi, küresel davranışlar

Satış Yönetiminin Görevleri

- Satış Sürecinin Aşamaları ve satışa giden yol
- Satış Gücünün Örgütlenmesi
- Satış Gücünün Amaçları
- Satış Gücü Örgüt Yapıları
- Satış Gücünün Büyüklüğünün Belirlenmesi
- Satış Yöneticisinin Görevleri (Finansal yönetim dahil)
- Satıyorum ama paramı alamıyorum kavramı (Geciken alacakların yönetimi)
- Satış Elemanlarının Görevleri ve Sahip Olması Gereken Nitelikler
- Satış Elemanları Açısından Ürün Bilgisine Sahip Olmanın Önemi ve Faydaları
- Başarılı Bir Satışçı Olmak İçin Yapılması Gerekenler
- Satış Elemanlarının Seçimi ve etkinliklerinin belirlenmesi
- Satış Elemanlarının Eğitimi
- Satış Elemanlarının Ücretlendirilmesi
- Satış Elemanlarının Motivasyonu

Satış Elemanlarını Denetleme ve Değerlendirme

- Satış Ekipleri Yönetimi
- İşe alma / girme
- İşten çıkarma / çıkarılma
- Performans değerlendirmesi
- Yönetimsel sorumluluklar
- Eğitimsel sorumluluklar
- Dijital Dönüşümü Anlamak
- Dijital Pazarlama Trendleri

Kişisel Satış ve Satış Koçluğu

- Satış Koçluğu
- Coaching'in satışta kullanımı
- Satış yönetimi mi koçluk mu?
- Neden satamıyorum sendromu?
- Çok iyi satıcıyı Paradigmaları
- Müşterilerin İhtiyaçlarını ve Satın Alma Davranışlarını Anlama
- Nörotik satış ve davranışların ekonomik etkisi
- Satışta Güzel ve Etkili Konuşma Teknikleri
- Satışta Dinleme Becerilerinin Önemi
- Satışta Vücut Dilini Etkin Kullanma Yöntemleri
- Satışta Dış Görünüşün Önemi

Özet ve Değerlendirme

Satış Becerileri – Temel Satış Yönetimi

Eğitimin Amacı

Satış danışmanlarının (satış temsilcisi veya satış mühendisleri) hedeflerine ulaşmalarını sağlamak üzere kalıcı davranış değişiklikleri edinmeleri ve kazanmış oldukları bilgi ve becerileri hayata geçirmeleri

Eğitime Kimler Katılmalı

Satış temsilcileri, satış mühendisleri, satış danışmanları eğitime katılabilir.

Eğitim İçeriği

- Tanımlar
 - Pazar
 - Pazarlama, Pazarlamacı
 - Satış, Satışçı
 - Mal / Mamul-Ürün
 - Müşteri
 - Satıştaki Dünyasındaki Değişimler...
- Gereksinimler
 - İlk Mesaj SİZSİNİZ
 - Doğrular Bileşkesi Olarak SATIŞ
 - Satışta Başarının -8- Kilit Belirleyeni
 - Kazanma Eşiğiniz...
 - "Hayır"ı Sevmek...
 - İlk Raund: Randevu
- Temel Müşteri Tipleri
- Gülün Dikeni...
- İletişebilmek
 - İletişimin Hayatımızdaki Yeri
 - Etkili Bir Sözlü İletişim İçin Temel Öneriler...
 - Satışçının Beden Dili: Duygularım Konuşuyor
 - Dinlemenin İletişimdeki Rolü
 - İletişim Engelleri
 - Duruş, Diziliş, Oturma
- Neden Satıl Alırız?
 - Duyguların Satın Alma Kararlarındaki Yeri
- Satışı Kapama
 - Ne Zaman?
 - Hadi Bana Satsana!
 - Nasıl?
 - Satış Bitti, Şimdi Ne Olacak?
- Değerlendirme ve Kapanış

Satış Becerileri Eğitimi

Aktif olarak satışçılık mesleğinin içindeki kadrolara, yetkinliklerinin artırılması için gereken ipuçlarının paylaşılacağı, temel tahsilât argüman ve hesaplamalarının da işleneceği bir programdır.

Eğitime Kimler Katılmalı

Organizasyonların satış(başta olmak üzere) ve pazarlama birimlerinde çalışmakta olan herkes.

Eğitimin İçeriği.

- **Tanımlar**
 - Pazar
 - Pazarlama, Pazarlamacı
 - Satış, Satışçı
 - Mal / Mamul-Ürün
 - Müşteri
 - Satıştaki Dünyasındaki Değişimler...
- **Gereksinimler**
 - Hayattaki Öncelikleriniz Neler Karar Verin!

Önceliksiz misiniz, Öncelik SİZ misiniz?

 - Doğrular Bileşkesi Olarak SATIŞ
 - Daralan Pazarda Yıldız Olmak...
 - Kazanma Eşiğiniziz...
 - "Hayır"ı Sevmek...
- **Temel Müşteri Tipleri**
- **Sen Hiç Dikensiz Gül Gördün Mü?**
- **Tahsilât Süreci**
 - Tahsilât Kimin İş, Neden?
 - Tahsilât Araçları ve Kimi İpuçları
 - Temel Kavramlar Üzerine Birkaç Söz
 - Ortalama Vade ve Hesaplaması
 - Örneklemeler...
- **Satış İletişimi**
 - Öz-Kişisel İletişim
 - İletişimin Hayatımızdaki Yeri
 - Kişiler Arası İletişim:
 - Söylemek vs Dinlemek: Sözlü İletişim Hakkında Tavsiyeler...
 - Yazmak vs Okutmak: Yazılı İletişim Hakkında Tavsiyeler...
 - Susmak ama Konuşmak: Duygularım Konuşuyor
- **Neden Satın Alırız?**
 - Duyguların Satın Alma Kararlarındaki Yeri
- **Satışı Kapama**
 - Ne Zaman?
 - Hadi Bana Satsana!
 - Nasıl?
 - Satış Bitti, Şimdi Ne Olacak?
- **Değerlendirme Ve Kapanış**

Uluslararası Pazar Araştırması ve Uluslararası Pazarlama Stratejileri

Eğitimin Amacı

Uluslararası pazarlamanın temel kavramları, ürün stratejileri, fiyatlandırma stratejileri, tutundurma ve dağıtım stratejileri

Eğitime Kimler Katılmalı

Uluslararası satış ve pazarlama yapanlar

Eğitim İçeriği

- Kısa Trendler ve Bugünkü Dünya Gerçekleri
- Uluslararası Ticaretin Yapısı, Gerekliliği
 - Uluslararası Ticarete Yön Veren Örgütler
 - Dünya Ticaretinde Birlik Kavramı, Ortak Pazarlar
 - Türkiye'nin Uluslararası Ticarete Yeri, Önemi
 - Ülke – Dünya Sınıflandırmaları
- Küresel, Ulusal ve Sektörel Risklerin Önemi ve Yönetimi
- Pazarlama Yönetimi
 - Satış ve Müşteri Odaklı Yaklaşım
 - Pazarlama Anayol Haritası
 - Potansiyel Pazar, Hedef Pazar Kavramları
- Pazarlama Bilgi Sistemi
 - Stratejik Kaynaklar / Dinamik Kaynaklar / Teknolojik Kaynaklar
- Pazar Araştırması
 - Metodolojisi ve Kaynakları
 - Müşterimiz Kim? Segmentasyon, Optimizasyon (Pareto, Atak Defans Prensipleri)
- Pazarlama Kararması (4P)
- Pazarlama Stratejileri ve Eylem Planı
- Süreklilik ve Sürdürülebilir Büyüme İçin 4C
- Rekabet Stratejileri: Farkın Yönetimi ve Maliyet Yönetimi (Marka, OEM, ODM Olma Yolculuğuna Karar Verme)
- Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM)
 - Örgüt Kültüründe Değişimler (Yönetişim Döngüsü ve Değer Zinciri Analizi)
 - Müşteri Odaklı Olmak
 - Ürün Odaklılık ve Müşteri Odaklılık Kıyaslaması
- Müşteri Satınalma Karar Süreçleri / Etkenleri
- Genişletilmiş Ürün - Çözüm Kavramı
- Müşteri Yaşam Döngüsü
- Bire Bir Pazarlama (1to1 Marketing)
 - Metodolojisi ve Adımları
- İhracat Pazarlaması
 - İhracatta 4P ve Stratejileri
 - İhracatta Temel Adımlar
 - İhracatta Pazara Giriş Stratejileri
 - Pazar Araştırması Türleri ve Kaynakları
 - Hedef Ülke Seçimi (Erken Zafer, Yakın Zafer, Uzak Zafer Alanları)
 - Uygun Pazar Uygun Ürün Çalışması
 - Demografik ve Ekonomik Verilere Bakış, Analitik Yaklaşımlar
 - Uluslararası Pazar Araştırmasında Toplanacak Bilgiler
 - Database Oluşturma ve Data Mining
- Uluslararası Fuarlar
 - Fuar Araştırma / Fuar Öncesi Hazırlıklar / Fuar Sırasında Yapılacaklar / Fuar Sonrasındaki Yaklaşımlar
- Database Oluşturma ve Data Mining
- Evrensel Ürün Yaşam Eğrisi
- Alternatif Ürün Politikaları
- Yeni Ürün, İnovasyon
- Marka Yönetimi (Marka Bilinci, Marka Algılanması, Moda Kavramı)
- Bütünleşik Kalite Kapsamında Garantiler, Satış Sonrası Hizmetler
- e-Ticaret
 - İşleyiş Sistemi
 - İnternet Pazar Yerleri (B2B, B2C, C2C)
 - Elektronik İmza
 - İnternette Varolma ve Bulunabilme Kriterleri
- Uluslararası Pazarlamada Sözleşme Kültürü ve Hukuksal Boyutu
- Uluslararası Pazarlamada Etkin İletişim (Sözlü ve Yazılı)
- Uluslararası Pazarlama ve Müzakere
 - Müzakere Gerekliliği
 - Olası Müzakereci Tipleri ve Bunlarla Baş etme Yöntemleri
 - Müzakere Sürecinde Satış Kapatma
- Uluslararası Ticari Yazışmalar
 - Yazışma Formatları
 - İngilizce Temel Cümle Kalıpları
 - Örnek Yazışmalar (Stratejik Yaklaşımlar)

Temel Satış Eğitimi

Eğitimin Amacı

Aktif olarak satışçılık mesleğinin içindeki kadrolara, yetkinliklerinin artırılması için gereken ipuçlarının paylaşılacağı bir programdır.

Eğitime Kimler Katılmalı

Organizasyonların satış (başta olmak üzere) ve pazarlama birimlerinde çalışmakta olan herkes.

Eğitim İçeriği

- Satışta Temel Kavramlar ve Yaklaşımlar
- Satış ve Pazarlama İlişkisi
- Müşteri Odaklı Satış Yaklaşımı
- Müşteri Profilleri
- Farklı Müşteri Profillerine Uygun Satış Stratejileri
- İhtiyaç Tespiti ve/veya Yönlendirme
- Satış Sürecinde Duygusal Dinamikler
- İkna Yöntemleri
- İtirazlarla Başa Çıkabilme
- Satış Kapama
- Satış Geliştirme
- Çapraz Satış
- Satış Destek Performansının Yönetimi
- Müşteri Yönetimi
- Uzun Dönemli Satış Stratejileri
- Uygulamalar

Stratejik Pazarlama Yönetimi

Firmaların çağdaş pazarlama kavramlarına yaklaşımlarını sağlamak.

Eğitime Kimler Katılmalı

Organizasyonların satış ve pazarlama birimleri yöneticileri ve çalışanları, pazarlama konusunda kendini geliştirmek isteyen herkes...

Eğitim İçeriği

- **Tanımlar**
 - Strateji
 - Pazarlama
 - Yönetim
 - Süreç
 - Pazar
 - “Amerikan Pazarlama Birliği”Nin Pazarlamaya Yaklaşımı
- **Pazar’da Değişen Konseptler Ve Pazarlamanın Önemi**
- **Nereden Nereye**
 - 4p Kavramı
 - Yeni P’ler
 - Bugünün Karması:4c
 - Nam-I Değer Mor İnek
- **Modern Pazarlamada Teşhis Koyma Ve İyileştirme**
 - Pazarlama Planı
 - Bcg
 - Tows
- **Müşteri Adayına Satış**
 - Diah
 - Dssg
 - Müşteri Kazanma, Tutma Ve Geri Kazanma Maliyeti
- **Müşteri Sadakati**
 - İlk Kez Alan Müşteri
 - Tekrar Alan Müşteri
 - Sürekli Müşteri
 - Sözcü Müşteri
 - Üye Müşteri
 - Ortak Müşteri
 - Kısmî Hisse Sahibi Müşteri
 - Müşteri Sadakatının Değeri
- **Değişim Yaratıcılardan Örnek Firmalar**
- **Genel Tartışma**

Duygularım Konuşuyor (Etkili İletişim Ve Beden Dili)

Eğitimin Amacı

Kişilerin iletişim becerilerini ve karşısındakilerin beden dillerini anlayarak, iletişimde bir adım öne geçmelerini sağlamak...

Eğitime Kimler Katılmalı

Meslekleri ve işleri münasebetiyle diğer kişilerle etkili ve sürekli bir iletişim içinde bulunması gereken başta satış ve pazarlama kadroları olmak üzere tüm çalışanlar ve yönetim kadroları.

Eğitim İçeriği

- **Tanımlar**
 - Etki
 - İletişim
 - Beden Dili
- **İletişim Türleri**
 - Öz Kişisel İletişim
 - Kişilerarası İletişim
- **Kişilerarası İletişim Becerileri**
- Sözlü ve Sözsüz İletişimin Hayatımızdaki Yeri...
- İletişim ve Teknoloji...
- Yazılı İletişim Üzerine...
- Etkili Sözlü İletişim İçin Temel Öneriler...
- Sözsüz İletişim: Beden Dili:
 - Bakalım Neler Biliyoruz?
 - Biraz Nostalji: Hatırlar Mısınız, ...?
 - İlk İzlenim, Görsel Kişisel Kalite...
 - İlk Temas ve Dikkat Edilecekler, Yakınlık
 - Gözler
 - Gövde Duruşu
 - Yüz İfadeleri ve Baş
 - Eller, Kollar, Bacaklar, Ayaklar
 - Oturma Düzeni ve Hiyerarşisi
 - Kendine ve Karşısındakine Dokunma
 - Kurlar...
 - Elde tutulan Objeler
- **Dışlama, İletişim Engelleri, İletişememek**
- **Renkler ve Kokuların İletişime Etkisi**
- **Genel Tartışma**

Satış Ekibi Yönetimi

Satışta Toplam Performans Yönetimi

Eğitimin Amacı

Satış ekibini yönetme eğitimlerinden toplam performans yönetimi

Eğitime Kimler Katılmalı

Satış ekibinde görev alanlar

Eğitim İçeriği

- **Personel Seçimi ve Oryantasyon**
 - Yetkinlik Bazlı Personel Seçimi
 - Mülakat Teknikleri
 - İşe Alım Karar Sürecinde Beklentilerin Örtüşmesi
 - Oryantasyon Süreci Yönetimi
- **Motivasyon**
 - İç Motivasyonun Sürekliliği
 - Ekip Motivasyonu
 - Demotive Edici Etmenlerle Başa Çıkmak
 - Motive Eden Liderlik
- **Çalışan Memnuniyetinde Sürdürülebilirlik**
 - Çalışan Beklentileri Yönetimi
 - Yönetimsel Yetkinliklerle Çalışan Memnuniyeti
 - Turnover Oranı ve Yedekleme Planı
- **Eğitimcinin Eğitimi**
 - Yetişkin Eğitimi Temel İlkeleri
 - Ön Hazırlık ve Eğitim Planlama
 - Başarılı Eğitimcinin Özellikleri
 - Uygulamalar
- **Performans Yönetimi**
 - Temel Performans Kriterleri
 - İş Bazlı Kriterler
 - Yetkinlik Bazlı Kriterler
 - Kurumsal Değerlere Uyum Kriterleri
 - Performans Ölçme, Değerlendirme ve Geliştirme Teknikleri
 - Ödül Ceza Sistemleri ve Takip Mekanizması

İleri Satış Becerileri Ve Müşteri İlişkileri Yönetimi

Eğitimin Amacı

Müşteri ile temas halinde olan satış elemanlarının satış becerilerini geliştirmek ve müşteri ile olan ilişkileri daha iyi hale getirmek

Eğitime Kimler Katılmalı

Satış, pazarlama elemanları ve yöneticileri, müşteri ile temas halinde olanlar

Eğitim İçeriği

- **İleri Satış Becerileri**
 - Müşteri Odaklı Satış Yaklaşımı
 - Kurum Kültürünün Müşteriye Yansıtılması
 - İlişkisel Satış Anlayışı
 - Satışta Fark Yaratmak ve İnovasyon
 - Satış Sürecinde Duygusal Dinamikler
 - İleri Satış Yöneticisinin Özellikleri
 - İleri Satışta Beden Dili
 - Satış Sürecinin Etkin Yönetimi
 - İhtiyaç Analizi ve Yönlendirme
 - Satış Tehditleri
 - İkna Yöntemleri
 - İkna Sürecini olumsuz etkileyen ilişkisel hatalar
 - Çatışma Yönetiminde Profesyonelliğin Korunması
 - Sonuç Odaklılık ve Satış Sonuçlandırma
 - Profesyonel Telefon İletişimi
 - Başarılı telefon görüşmelerinin kuralları
 - Telefonla hedef odaklı iletişim teknikleri
 - Gelen ve Giden Çağrılar için farklı yaklaşımlar
 - “Her Müşteride Yeniden Doğarım” yaklaşımı
 - Grup Çalışmaları ve Uygulamalar
 - Farklı senaryolar üzerinden ileri satış becerileri uygulamaları
 - Satış Tehditleri Grup Çalışması
 - Rol Play Çalışmaları
- **Müşteri İlişkileri Yönetimi**
 - Müşteri Kimdir ve Ne Bekler?
 - Değişen Müşteri, Pazarlama ve Satış Anlayışı
 - Pazarlamada 4P, 4C, 7P Yaklaşımları
 - Müşteri Odaklı Kurum Kültürü
 - Uzun Dönemli Müşteri Yaklaşımı ve Güven İlişkisi
 - Farklı Müşteri Profillerine Uygun İleri Satış Teknikleri
 - Müşteri Şikayetlerinin Önemi
 - Şikayet Oluşum Sürecinde Alınması Gereken Önlemler
 - Şikayet Karşılama ve Çözüm Süreci
 - Satışta CRM (Customer Relationship Management)
 - Operasyonel, Stratejik ve Analitik CRM'in İleri Satışta Kullanımı
 - Satışta CLC (Customer Life Cycle)
 - Potansiyel Müşteri Yönetimi
 - Mevcut Müşteri Yönetimi
 - Müşteri Derinleştirme
 - Kayıp Müşteri Yönetimi
 - Uygulamalar ve Grup Çalışması

Müşteri İlişkileri Yönetimi

Eğitimin Amacı

Katılımcıların müşteri ile yapılacak her ilişkide şirketin temsil edildiği bilincini elde etmeleri. Şirketin en iyi şekilde temsil edilmesi için hangi davranışların nasıl yapılacağına katılımcılara anlatılması.

Eğitime Kimler Katılmalı

Müşteri ile teması olan tüm çalışanlar eğitime katılabilir.

Eğitimden elde edilecek yararlar:

- Katılımcılar, kendi davranışlarının iş sonuçlarını nasıl etkilediğini görecekler, müşteri görüşmelerinde iyi bir izlenim yaratmak ve ilişkiyi sürdürmek için neler yapmak gerektiğini öğrenecekler,
- İş ilişkileri gelişecek ve işlerini daha iyi bir iş birliği içinde sürdüreceklek.
- Şirket kurulan ilişkiler ve güven ortamı sayesinde doğru ve daha iyi şekilde temsil edilecek.
- Şirketin hedeflerine ulaşması kolaylaşacak

Eğitim İçeriği

- **CRM Nedir?**
 - CRM Nedir?
 - CRM ve Pazarlama İlişkisi
 - Başarılı CRM Takımlarının Profili
 - CRM Motivasyonu
 - CRM Teknolojileri
 - Tüm Müşteri Temas Noktaları'nda Müşteri Detaylarının Yönetimi
 - Veri Yönetimi, Veri Toplama ve Kullanımı
- **Müşterinin Önemi ve Müşteri Odaklı Yönetim Felsefesi**
 - Müşteri Kimdir?
 - Müşteri ile İletişim Teknikleri (Karşılama, ikna etme, problem çözme, akılda kalma)
 - Müşteri Odaklı Kurum Kültürü ve Vizyon
 - Kurum Kültürünün Özümsemesi ve Yansıtılması
 - Müşteri Odaklı Yapılanma
 - Müşteri Sadakatine Giden Yol
 - Her Müşteri Kendimizi İspatlama Fırsatıdır Anlayışı (Stresle Başa Çıkma)
 - Kurumun CRM tarifinin ortaya çıkarılması
- **CRM Amaç ve Hedefleri**
 - Stratejik CRM Kararları
 - CRM'de Proje Liderlerinin Önemi
 - CRM Yöneticisi'nin Engelleri Aşma Kılavuzu
 - CRM Danışmanlığı Almanın İncelikleri
 - Outsource Hizmet Sağlayıcılarının Denetimi
 - Grup Şirketlerinden Hizmet Almak
- **Uygulama Yöntemleri**
 - Müşteri Segmentasyonu
 - Müşteri Karlılığına ve İhtiyaçlarına Göre Değerleme
 - Segment Yönetimi
 - CRM Taktikleri
 - Kampanya Yönetimi
 - İlişki Modelleri ve Sadakat Programları
 - LTV (Müşteri Ömür Boyu Değeri)
 - Latency Yönetimi (Son zamanlardalık)
 - Türkiye'den ve Dünya'dan CRM Örnekleri
- **CRM Başarı Faktörleri**
 - CRM'in Başarısızlık Nedenleri
 - 10 Ölümcül CRM Hatası
 - Diğer Departmanların Desteği

Mükemmel Müşteri İlişkileri Yönetimi

Eğitimin Amacı

Katılımcıların müşteri ile yapılacak her ilişkide şirketin temsil edildiği bilincini elde etmeleri. Şirketin en iyi şekilde temsil edilmesi için hangi davranışların nasıl yapılacağına katılımcılara anlatılması.

Eğitime Kimler Katılmalı

Müşteri ile teması olan tüm çalışanlar eğitime katılabilir.

Eğitimden elde edilecek yararlar:

- Katılımcılar, kendi davranışlarının iş sonuçlarını nasıl etkilediğini görecekle, müşteri görüşmelerinde iyi bir izlenim yaratmak ve ilişkiyi sürdürmek için neler yapmak gerektiğini öğrenecekler,
- İş ilişkileri gelişecek ve işlerini daha iyi bir iş birliği içinde sürdürecekle.
- Şirket kurulan ilişkiler ve güven ortamı sayesinde doğru ve daha iyi şekilde temsil edilecek.
- Şirketin hedeflerine ulaşması kolaylaşacak.

Eğitim içeriği:

- CRM nedir? Nasıl uygulanır?
- Müşteri ilişkilerinde yeni paradigma
- Müşteri ile görüşmeye gitmeden önce neler yapılır?
- Müşteri ile görüşülürken nasıl davranılır?
- Müşteri ile iletişim
- Müşteri şikayet, itiraz ve soruları nasıl yanıtlanır?
- Çözüm sunmak
- Bir şey nasıl talep edilir?
- Müşteriye veya iş arkadaşına nasıl geri besleme yapılır?
- Müşteri memnuniyetinin üç aşaması

Eğitim Yöntemi:

Eğitim uygulamalı olarak sürdürülecektir. Yapılacak olan video çekimleri ile katılımcılar kendilerinin ve iş arkadaşlarının davranışlarını (doğru /yanlış) gözlemleyecek ve irdelenecekler böylelikle doğru davranış kalıplarını geliştirmelerine katkıda bulunulacaktır.

Telefonda Müşteri İlişkileri Yönetimi

Eğitimin Amacı

Katılımcıların müşteri ile yapılacak her ilişkide şirketin temsil edildiği bilincini elde etmeleri. Şirketin en iyi şekilde temsil edilmesi için hangi davranışların nasıl yapılacağına katılımcılara anlatılması.

Eğitime Kimler Katılmalı

Müşteri ile teması olan tüm çalışanlar, Satış – Pazarlama departmanı çalışanları eğitime katılabilir.

Eğitim içeriği

- **İletişimin Temel Kuralları**
 - Pozitif İletişimin Önemi
 - Aynı Dili Konuşmak
 - Çift Yönlü Mesaj
 - Geribildirim
- **Telefonla İletişim**
 - Karşılama
 - İhtiyacın Belirlenmesi
 - Mesaj Tekrarı
 - Çözüm ve Kapanış
 - Etkin Dinleme ve Çözüm Odaklılık
- **Etkin Dinleme Teknikleri**
 - Müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması
 - Standart çözümler, yetki ve inisiyatif kullanımı
- **Telefonda Şikayet Karşılama ve Çatışma Yönetimi**
 - Şikayet Karşılama
 - Stres altında kurumsal kimliğin ve kişisel alanların korunması
 - Çatışma Yönetimi
- **Müşteri İlişkileri Yönetimi'nde İlişki Sanatı**
 - Müşteri ne bekler?
 - İlişkide taraflar ve sorumluluklar
 - Müşteriyi kazanmak, müşteriyle kazanmak

Satış Ekibi Yönetimi

Stratejik Satış Yöneticiliği ve Liderlik

Satış yöneticileri için liderlik ve koçluk becerilerini geliştirmek

Eğitime Kimler Katılmalı

Satış, Pazarlama Çalışanları, Orta ve üst düzey yöneticiler

Eğitim İçeriği

- **Stratejik Yönetim ve Liderlik**
 - Yönetimsel Yetkinlikler
 - Stratejik Yönetim Becerileri
 - Hedeflerle Yönetim
 - Satış Ekiplerinde Yönetimsel Farklılıklar
 - Vizyoner Bakış ve Yönetimde Vizyonerlik
- **Satış Koçluğu**
 - Temel Koçluk Becerileri
 - Profesyonel Koçluk ve Mentorlük
 - Satış Koçluğu
 - Satış Koçluğunda Hedefleri Yeniden Yapılandırma Stratejileri
- **Vaka Çalışmaları ve Uygulamalar**

Etkin İletişim Ve Müşteri İlişkileri

Eğitimin Amacı

iletişim becerilerini geliştirmek, müşteri memnuniyeti sağlayacak hizmeti vermelerini sağlamak, perakende sistematığı ve farkındalığıyla iş yapma anlayışlarını geliştirmek

Eğitime Kimler Katılmalı

Müşteri ile temas halinde olan satış, pazarlama elemanları ve yöneticileri, mağaza yöneticileri ve çalışanları

Eğitim İçeriği

- **Etkin İletişim**
 - İletişimin Temel Öğeleri
 - Kaynak
 - Hedef
 - İleti
 - Araç
 - Etkin İletişim Dinamikleri
 - Güven Unsuru
 - Etkin Dinleme
 - Açık İletişim
 - İletişim Ortamına Göre Etkinlik
 - Öfke Yönetimi
 - İletişim Türleri
 - Sözlü
 - Sözlü iletişim nedir?
 - Sözlü iletişim ilkeleri
 - Sözsüz İletişim
 - Sözsüz iletişim nedir?
 - Sözsüz iletişimin öğeleri
 - Uzaklık
 - Jestler
 - Göz kontağı
 - Yüz ifadeleri
 - Beden Dili ile İletişim Uygulamaları
 - Telefonda İletişim
 - Etkin görüşme teknikleri
 - Telefonda kurum imajının yansıtılması
 - Hedef Odaklı İletişim
 - İletişim hedefine göre geliştirilebilir taktikler
 - İletişim sonuçlarının periyodik kontrolü
- **Müşteri İlişkileri**
 - Müşteri Kimdir?
 - Müşteri Hakları
 - Müşteri Beklentileri
 - Müşteri Profilleri
 - Eşsiz Hizmet Deneyimi
 - Şikayet Karşılama
 - Kızgın Müşterilerle Başa Çıkma
 - Hedef Odaklı İletişimde Müşteri Tanımı
 - Bireysel Hedefler ve Vizyon
 - Bireysel Başarı
 - Bireysel Başarıda Müşteri Odaklılık
 - Müşteri Odaklılık Anlayışıyla Fark Yaratmak
 - Kurum İçi ve Kurum Dışı Müşteriler
 - Kurumsal Müşteri Değerleri
 - Müşteri Odaklılık Anlayışının Kurum Kültürüne Yansıtılması
 - Sağlık Sektörüne Özel Uygulamalar
 - Stres Altında Performans Uygulamaları
 - Etkin İletişim ve Müşteri İlişkileri Uygulamaları

Tahsilat Becerileri Eğitimi

Eğitimin Amacı

Satış; organizasyonların var olma sebepleri ve para kaynaklarıdır. Bu değerli aktivitenin mümkün olduğunca nakde dönüşmesinin sağlanması, firmaların iktisadî olarak güçlenmelerini ve büyümelerini getirecektir. Bu nedenle; satış işinin nakde zamanında dönebilmesi son derece önemlidir. Bu programda, satış garantisi alabilmenin olası yöntem ve kuralları katılımcılarla tartışılacaktır...

Kimler Katılmalı

Organizasyonların satış (başta olmak üzere) ve pazarlama birimleri çalışanları, Satış Muhasebecileri ile Ön Muhasebe çalışanları

Eğitimin İçeriği

- **1. Tanımlar**
 - Satış,
 - Satış Ne Zaman Başlar, Nerede Biter?
 - Müşteri
 - Sözleşme
 - Tahsil / Tahsilat
- **2. Organizasyon ve Dağıtım Kanalları(Dk)**
 - Satışın Makro Organizasyonu
 - Tartışma: Neden Biz Dağıtmıyoruz?
 - DK Yelpazesi
 - DK Ararken ve Bulurken Dikkat Edilmesi Gerekenler
 - Müşteriyi Bilinçli Seçmek: Pazarlama Planı
"Doğru Müşteri, Doğru Satış Getirir"
 - Müşteri de ERROR verebilir: Sözleşme ve İMZA
- **3. Risk ve Karşı Önlemler**
 - Risk... Vadeli Satışın Avantaj ve Dezavantajları
 - Biraz Matematik:
 - Vade
 - Valör
 - Ortalama Vade
 - 5K: Müşterilerde Kredi Risk Yönetimi ve Kredi Kavramı
 - Sipariş / Şahsi Çek / Çek / Açık Hesap Limitleri
 - Teminat Kavramı ve Teminatlar
- **4. Peşin mi? Vadeli mi?**
 - 4.1. Vadeli Satış ile İşletme Sermayesi İlişkisi
 - 4.2. Müşteriyi Nakit Satışa Teşvik Etmek için Birkaç Neden...
- **5. Tahsil...**
 - Borcun Oluşması ve ispatı
 - Kim Tahsil Etmeli, Neden?
 - Muhasebe Yaklaşımı
 - Satış Yaklaşımı
 - Tahsil Politikasının Belirlenmesi
 - Satış Baskısının Tahsil Edememedeki Rolü
 - Alacakların Tahsilinin Kontrolü
 - Tahsilat Ederken Neden Zorlanırsınız?
- **6. Borç, Tahsil Araçları, Dikkat Edilmesi Gerekenler**
 - Borcun Oluşması, İspatı
 - Tahsil Araçları: Çek, Senet, Nakit, Barter...
 - Faktoring
 - Tahsilat
- **7. Tahsil Yönetimi Etkinliği için Bazı Öneriler...**
- **8. Genel Değerlendirme, Tartışma**

Bayilik Ve Bayi Yönetimi, Bayi İle Satış Yetkilisi İlişkileri Ve Satış Ekibinin İletişim Teknikleri Eğitimi

EĞİTİMİN AMACI

Çalışmalarımızda,son dönemlerde,özellikle küresel ve yerel krizlerin de olumsuz etkileri ile oldukça sık yöntem değiştiren dağıtım kanalları stratejisinin en önemli noktalarından olan bayi/Distribütör ilişkisine farklı bir boyutta bakabilme öğretisi dikkate alınmaktadır.

Eğitim süresince,ekonomik krizlerin de etkisiyle değişmeye başlayan bayi yönetiminde en önemli unsur olarak önem verdiğimiz satış elemanı kavramı günümüz sonuçları dikkate alınarak değerlendirilmektedir.

Satış elemanının bayi ile olan ilişkisindeki sorunları gerçek bir boyutta ve yaşanmış örneklerle sürdürdüğümüz eğitimde,aşağıdaki konuların her biri üzerinde katılımcılar ile gerçek sorun analizleri gerçekleştirilmektedir.

Dağıtım Stratejisi

Dağıtım Kanalları

- Dağıtım Kanallarının tanımı ve fonksiyonları
- Dağıtım Kanallarının Avantajları
- Dağıtım Kanalları Türleri

Dağıtım Kanallarının Avantajları

- Tüketici Ürünleri Kanalları
- Endüstriyel ürün kanalları
- Hizmetler için Kanallar
- Dağıtım Kanallarının seçimi
- Dağıtım Kanalı seçimini etkileyen faktörler
- Dağıtım Kanalı seçiminde dikkat edilmesi gereken hususlar
- Başlıca dağıtım politikaları
- Pazarlama Araçları
- Bayi/Distribütör
- Toptancılar
- Perakendeciler

Fiziksel Dağıtım

- Fiziksel dağıtımın fonksiyonları

Bayi SWOT Analizi Yöntemleri

Bayi Yönetimi

Planlı Çalışma

Bayi Yönetiminde Başarı Kriterleri

Sistem Ve Yapılanma TEKNİKLERİ

- Bayi Dosyalarını oluşturma
- Rut organizasyonları
- Bayi ofisleri ilan panolarının kullanımlarının organizasyonu

Raporlama

Potansiyel Bayi Oluşturma Yöntemleri

Bayi Yönetiminde İletişim

Bayi Yönetiminde Müzakere

Bayi Performans Ölçümleri

İyi Bir Satışçının Özellikleri

Satış Geliştirmede Fırsatlar

- İyi satışçının kişilik özellikleri
- Sisteme yönelik özellikleri
- Genel özellikler

Başarılı Satış Görüşmesi

- Soru sorma becerileri,
- Dinleme Becerileri
- Algılama yöntemleri
- Satışta itirazların analizi
- Değerlendirme ve soru cevap

Satış Destek Ekibi Eğitimi

1 Gün

Bazı satışlar ve mallar satışta özellik arz eder, özellik arz eden bu satışlar da özellikli ve nitelikli satış elemanı ihtiyacı yaratır.

Günümüz koşullarında çok hızlı olarak seyreden değişimler ,nitelikli eleman ihtiyacını giderek arttırmakta,yoğun rekabet,agresif fiyatlama ve hızlı iletişim, hata yapma veya gecikmeleri en aza indirme konusunda hem müşteriler,hem de kurumlar açısından oldukça önemli hale gelmektedir.

Satış elemanlarının sahadaki aktivitesi,mekanizasyonu,otomasyonu, mobilitesi ve bunlara bağlı işlem süratinin oluşturduğu kayıpları asgariye indirebilmek amacıyla kurumlarda alt destek ekipleri oluşturulmakta ve bu ekiplerin ana satış ekiplerine önemli destek sağlayabildiği görülmektedir.

En az ana ekip kadar önemli olan ve kişisel niteliklerinde kalite yükseltilmesine gidilen bu ekiplerin de satış ve benzer konularda desteklenmesine ihtiyaç duyulmakta,bu kaynaktan yetişen nitelikli elemanların ileriki dönemlerde ana ekipteki eleman ihtiyacında önemli kaynak yarattığı görülmektedir.

Eğitimin amacı,destek ekiplerindeki satış mantığını yerleştirmek,satışa destek olurken hataları asgariye indirebilmek,müşteri kavramının önemini vurgulamak, bunun yanı sıra kurum kültürü ile piyasa kültürünün oluşturduğu sinerjiyi iş verimine çevirebilmeyi sağlayabilmektir.

Eğitim İçeriği

- Profesyonel Satış İle Eski Yöntemler Arasındaki Farklar
- Küresel satış kavramı ve güncel durum
- İyi Bir Satış Elemanı Olmak İçin İpuçları
- Satış örgütünün tanımı
- Müşteri kavramı
- Müşteride oluşan stres analizi
- Müşteri çeşitleri
- Müşterileri Kızdıran İfadeler
 - Neden Kızarlar?
 - Nelere Kızarlar?
 - Ne Söylersek Kızdırmayız?
 - Kızgın Müşterilere Karşı Ne Yapalım?
 - ✓ Sakinleştirme Tekniği
 - ✓ Yapılacaklar
 - ✓ Yapılmayacaklar
- Satış destek unsurları
- Müşteri-Kurum arasındaki ilişkiler
- Ürün bilgisi
- Kişisel gelişimin müşteri üzerindeki etkisi
- Demografik yapının etkileri,demografiyi tanıma
- Kurum kültürü oluşturma
- Satışın etik kuralları
- Satışta iletişim,beden dili,dinleme ve soru sorma teknikleri

Telefonda Başarılı Satış Ve İkna Yöntemleri

Eğitimin Amacı

Günümüzdeki satış yöntemlerinden biri olan telefonda satış yapmak zor bir süreçtir. Bu süreci başarı ile tamamlamak için gerekli olan tüm yol ve yöntemler bu eğitimde katılımcılara aktarılacak, verimliliklerinin artması için uygulamalı çalışmalarla katkı sağlanacaktır.

Eğitim İçeriği

Telefonda Satış Bir İletişim Sanatıdır.

- Telefonda iletişimde Genel Prensipleri
- Telefonda İletişim Öğelerinin Doğru Kullanılması
- Telefonda Doğru Soru Sorma Teknikleri
- Telefon Görüşmelerinde Protokol
- Telefon İletişiminde Özel Tüyolar
- İlk Arama
- Başarısız Görüşme Nedenleri
- Geribildirimün Önemi

Telefonda Satış Maharet İster.

- Markanız ve Siz
- Telefonda Markayı ve Ürünü Temsil Etme
- Tele Satış Uzmanının Özellikleri
- Konuşma Öncesi Hazırlık
- Telefonda Satış Aşamaları
- 15 saniye kuralı
- Müşteri Kaçıran Hatalar
- İhtiyacı anlama, ilgi ve merak uyandırma yöntemleri
- Telefonda İtiraz Karşılama
- Telefonda İtiraz Çözümleme
- Telefonda İkna Yöntemleri

Eğitim Yöntemi

- Vaka çalışmaları
- Rol oynama
- Bireysel egzersizler
- Teorik anlatım

Telefon ile İletişimde Etkili Teknikler

Eğitimin Amacı

Telefonda doğru ve etkili iletişimin nasıl olması gerektiği konusunda önemli teknik ve yöntemler aktararak katılımcılara bireysel ve kurumsal başarılarına katkı sağlamaktır.

Eğitim İçeriği

- Telefonda İletişim neden zordur?
- Telefonda Siz Ve Firmanız Nasıl Marka Olmalıdır?
- Telefonda Kurumsallık ve Kurumu Temsil Etme Yeteneği
- Telefonda Sesi ve Nefesi Doğru Kullanmaya Yönelik Teknikler ve Egzersizler,
- Diksiyon
- Telefonda Doğru İletişim Kurabilmek İçin İhtiyaç Duyulabilecek Taktik Ve Teknikler,
- Telefon Görüşmelerinde Protokol
- Başarısız Görüşme Nedenleri
- Telefonda Hızlı Karar Vermek,
- Hazırlıksız Konuşma Çalışmaları,
- Enerjiyi Konuşmaya Yükleme,
- Ruh Halini Konuşmada Belli Etme / Etmeme,
- Günlük Konuşmalarda Hazırlık,
- Bilgi Aktarımı Hızlı Ve Verimli Bir Şekilde Yapabilme Metodu,
- Stres Altında Zor İnsanlarla Telefon İletişimi

Otomotiv Sektöründe Etkili Satış Teknikleri

Amaç

Sektör fark etmeksizin, başarının ölçülmesinde en büyük faktörlerden biri olan “Satış” en önemli alan ve departmanlardandır. Etkin ve güncel satış müzakereleri tekniklerinin verildiği bu eğitim kapsamında, müşteri ihtiyaçlarına göre kazanılması gereken yetkinliklere ve olumsuz durumları avantaja çevirecek stratejilere odaklanılmaktadır.

Satın alma sinyalleri ile başlayan satış fırsatlarının yaratılması ve Showroom ziyaretinden aracın trafiğe çıkmasına kadar geçen sürecin iyileştirilmesine kadar olan zaman diliminde ve ayrıca satış sonrası hizmetlerde yapılması gerekenler öğreti konusu yapılacaktır. Güncel uygulamalar ve sektör dinamikleri de dikkate alınarak gerek görsel, gerek vaka çalışmaları ile destelenen interaktif bir eğitim sistemi uygulanacaktır.

Kimler Katılmalı:

Otomotiv Bayilerinde çalışan Satış Danışmanları ve Satış Yöneticileri, servis yönetmenleri ve müşteri temas noktalarındaki ilgili çalışanlar, konuya ilgi duyan veya satışta yetiştirilmesi düşünülen diğer personel

Eğitim içeriği

- Şirketi ve markayı tanımak – marka ve kurum kimliği
- Sektörel bilgiler ve ekonomik hareketler
- Satış Hakkındaki Temel Bilgiler
- Müşteri İletişiminde Başarıyı Getiren Faktörler
- Müşteri ilişkileri yönetimine bakış
- Başarılı Satıcının Özellikleri
- Müşteri Tipleri
- Başarılı Satışın Aşamaları
- Satışta Yapılan En Önemli Hatalar
- Satış danışmanları için ürün bilgisi ve önemi
- Müşteri bulma ve izleme teknikleri
- Temel ve özgün satış noktalarında çekim gücü
- Fiyat söylemenin de bir usulü var çalışması
- Rekabetle baş etmek, rekabeti anımsamak
- Satışta itirazlar
- Satış danışmanlığı ve itirazlarla ilgilenmek
- Bilgi, süreç ve kalite yönetimi
- Hedeflerle ve önceliklerle çalışmak
- Satış sürecinin 7 adımı (Satış Eğitim Filmi)
- Müşteri karşılama, selamlama – güven yaratma
- Etkili mülakat: istek ve ihtiyaçların belirlenmesi
- Seçilmiş ve kişiselleştirilmiş sunum
- **Tüketiciler Nasıl Düşünür Ve Karar Verir – (Neuro Sales)**
 - Karar verme mekanizması Duygu vs Mantık
 - Satış manipülasyonları,
 - Karar Verme ve farkındalık yaratma
 - Nasıl düşünür ve karar veririz?
 - Tüketiciler satın alırken nasıl karar verir
 - Satış sürecinde bilinçaltı nasıl yönlendirilir
 - Seçeneklerin yönetimi ve sunumu
 - Kişisel davranış modelleri, davranış kalıplarının etkisi
- **İKNA VE İKNANIN PSİKOLOJİSİ**
 - İkna nedir ve nasıl tanımlanır
 - İknanın kuralları
- Etkinin silahları
- Karşılıklı taviz
- Savunma
- Otoritenin gücü
- Markanın gücü
- Benzerlik
- Azlık kuralı ile ikna
- Toplumsal kanıt
- Şartlandırma
- **İletişim**
 - Duygusal zeka
 - Kendi duygusal zekamızı kavramak
 - Etkif dinleme
 - Etkif soru sorma
 - Geri besleme vermek
 - NLP ve müşteri tipleri
 - Vücut dili ve uygulamaları
 - Çatışma Yönetimi
 - Ürün tesliminde özen
 - Müşteri izleme ve memnuniyetin ölçülmesi
 - Satış kapamanın ileri teknikleri
 - Zor durumlara ve zor müşterilerle ilgilenme
 - Müşteri coşkusunun ve bağlılığının sağlanması
 - Tekrar satın almaya yöneltme kriterleri
- **Telefonla İletişim**
 - Temel telefon ve hitap kuralları
 - Telefonla satış ile klasik satış arasındaki fark
 - Telefonla etkili iletişim kurabilme
 - Müşteriyi tanıyabilmek
 - Ses tonu ve diksiyonun önemi
 - Görüşme öncesi bilgi yönetimi ve hazırlık
 - Bilgi havuzunun önemi ve bilgi yönetimi
 - Telefonda satışta kullanılmaması gereken hitap şekilleri
 - Telefonda Satışı yok eden teknikler ile yapılandırılan teknikler
 - Değerlendirme ve soru cevap çalışması

Satışta Örgüt Yönetimi

İşletmelerde satış ve satışı organize eden tüm değerler, ilgili kurum içerisinde ve dışında en önemli hareket noktaları olarak görülmektedir. Kurumların var oluş sebeplerinin başında gelen satış değerlerini yöneten ve başarılı satış ile başarılı tahsilata ulaştıran en önemli unsur "Satış Elemanları ve Satış Örgütleri"nin belli bir sistem içerisinde yetkinliklerini arttırmayı amaçlayan bir öğreti uygulanacaktır.

Eğitim sürecinde satışın ana kodlarındaki çözümsüzlükler ve kaliteli satışa götürebilecek yapılanmaların oluşumu "Yönetimsel Modeller" ile analiz edilerek öğreti düzeyi arttırılacaktır.

Vaka çalışmaları, testler ve sonuç odaklı çözüm önerilerinin uygulamalı tartışılacağı bir workshop niteliğindeki eğitimde her düzey satış değerleri üzerinde durulacak ve şu soruların cevabı bulunacaktır.

- Başarılı bir satış ekibi nasıl kurarım?
- Satış ekibi nasıl yönetilir?
- Ekip yönetirken kullanılan sistemler ve araçlar nelerdir
- Hedef oluşumunda nasıl yöntemler uygulanmalıdır
- Satış ekibinin performansını nasıl ölçerim
- Satışta başarıyı nasıl yakalarım
- Farklı satış sistemleri uygun mudur?

Kimler Katılmalı

Şirket yönetim kurulu üyeleri, satış birim yöneticileri, insan kaynakları yöneticileri ve satışta aktif görev alacak kadrolar

Eğitim İçeriği

- Satışın işletmeler üzerindeki ekonomik değerleri
- Türkiye'de ve rakip işletmelerde satış değerleri
- Satışın işletme bilançosundaki yeri
- Satış örgütünün ve organizasyonun etkileri
- Satış ekibinde olması gereken yetkinlikler
- Bir satış yöneticisinin bilmesi gereken işletme değerleri

Satış Organizasyonu

- Satış odaklı organizasyon kurmak
- Başarılı satış ağı oluşturmak
- Satış elemanlarının seçimi ve yetenek yönetimi
- Satış etkinliğinde DSPM sistemi
- Coğrafi organizasyon
- Fonksiyonel organizasyon
- Ürün bazında organizasyon
- Müşteri bazında organizasyon
- Satış dağıtım kanalları
- Ön satış sistemleri, Hybrid Sistem, Tell-Sell sistem
- Birleşik dağıtım sistemi
- Raporlama sistemleri ve rapor etkinliği ile ölçüm

Satış Arttırıcı Yöntemler Ve Uygulamalar

- Bireysel etkinliklerin analizi ve artışı
- Davranış şekilleri ve etkileri
- Satıcıda olması gereken yöntemler
- Dünya'da değişen değerlerin Türkiye uygulaması
- Taviz, Promosyon, ve diğer güdüleme değerlerinin oluşumu
- Ön talep yaratan oluşumlar
- Ön talepleri satışa çeviren teknikler
- İtirazların satışa çevrilmesindeki engeller
- Satış kanal grupları ve etkisi
- Bayiler ve mağazalardaki etkinlik artışı

Satışta Stratejik Düşünmek Ve Hedef Belirlemek

- Vizyon, misyon, politikas
- Ürün çevrim değerleri
- Bütçe ve strateji ile rakip analizi
- Stratejik satış yönetimi
- Satışın ölçümünde kullanılan analiz teknikleri,
- Aşılması gereken engeller
- Eşsiz rekabet avantajı

Satışta Geleceğe Odaklanmak

- Smart analizi
- Nicel ölçüler
- Nitel ölçüler
- Maliyet ve zaman ölçümleri
- Plan, uygulama ve izleme

Stratejik Marka Yönetimi

Pazarlama çalışmalarında daima bir yaratıcılık ve orijinallik olduğunu görürüz. Pazarlama gurularının söylediği ve yazdığı tüm prensipleri uygulasanız dahi marka stratejinizin başarısı büyük ölçüde bu prensiplerin stratejiye nasıl dönüştürüldüğü ve nasıl uygulandığına bağlı olarak değişecektir. Marka oluşturmak hem sanat, hem de bilimdir.

Pek çok üst düzey yöneticinin artık iyice benimsediği gibi, firmaların sahip olduğu en önemli varlıkların başında, para ve zaman yönünden büyük yatırım yaptıkları markaları gelmektedir. İmalat süreçleri ve kurulan fabrikalar çoğu zaman başka firmalar tarafından taklit edilebilir. Fakat tüketicilerin kafasında yer etmiş inaniş ve tutumlar kolayca taklit edilemez. Piyasaya yeni ürün çıkarmanın zorlukları ve tanımlarının gerektirdiği büyük harcamalar, şirketlerin yeni ürünlerini lanse ederken daha dikkatli davranmaları ve aynı zamanda mevcut markalarını daha iyi yönetmeleri yolunda büyük bir baskı unsurudur.

Stratejik Marka Yönetiminin özünü oluşturan marka sermayesi kavramı, pazarlamacılara ve satış uzmanlarına markalarıyla ilgili uygulayabilecekleri farklı strateji ve taktiklerin potansiyel etkilerini yorumlamakta ortak bir payda ve çok değerli bir bakış açısı kazandırmaktadır.

Stratejik Marka Yönetimi, markaların önemi ve tüketiciye ne ifade ettiğinden yola çıkarak, şirketlerin markalarını nasıl yönetmeleri gerektiğini ortaya koyan bir eğitimidir. Marka, marka yönetimi ve stratejik marka yönetimi ile bağlantılı konuların masaya yatırıldığı bu eğitimin önemli bir amacı da pazarlama ve satış yöneticilerini, marka stratejilerinde karlılığı artıracak kavram ve tekniklerle tanıştırmaktır.

Eğitim sürecinde genel ekonomik verilerin yanı sıra iç ve dış ticarete markalaşma ve marka tanıtımı konusundaki güncel uygulamalar ile güncel süreçleri tartışılabileceği uygulamalar da yapılacaktır.

- Marka Kavramı
- Markanın Yararları
- Marka Karar Alanları
- Marka ile İlgili
- Temel Kavramlar
- Marka Yaratma
- Neden Markalama
- Marka Nedir?
- Marka Adı Nedir
- Marka Sembolü Nedir
- Alamenti Farika Nedir? (Trademark)
- Markanın Yararları
- İşletmeler Açısından Yararları
- Tüketiciler Açısından Yararları
- Marka Karar Alanları
- Markalama Nedir?
- Markalama Nedenleri
- Marka Adı Seçme Süreci
- İyi Bir Marka Adının Özellikleri İyi Bir Marka
- Sembolünün Özellikleri
- Marka Sembolü Oluşturma
- Semboldeki Renklerin Markaya Etkisi
- Sembol Değişikliğinin Olumlu Olumsuz Etkileri
- Sloganların Marka Üzerindeki Gücü
- Tüketici Marka Tercihini Etkileyen Nedenler
- Marka Bağlılığı
- Marka İmajı ve Marka Denklığı
- Marka Konumlandırma Stratejileri
- Ürün ve Fiyat Etkileri
- Satışın Etkileri
- Marka Yaratma Adımları
- Markanın Satıştaki Etkisi ve Marka Yaratma Kuralları

Etkili İletişim ve Beden Dili

2 gün

İletişim Kavramının Tanımı

- İletişim nedir
- İletişim ve ortak yaşam kültürünün gelişimi
- İletişim ve halkla ilişkiler

İletişim Sürecinin İşleyişi

- Genel iletişim süreci modeli
- Gönderici kaynak ve alıcı
- İleti-mesaj
- Kodlama
- Kanal
- Geri bildirim
- Ortam etkisi

İletişimin Temel Özellikleri

- İlk *an*'ın etkisi
- İletişim yönleri
- İletişimde birliktelik
- Teknolojik destekli iletişim
- Değişen iletişim alışkanlıkları
- Kanaatlerin değişimi ve iletişime yansımaları
- İletişimde iyi bir dinleyici olmak

İletişim Sürecini Etkileyen Faktörler

- Farklılıklara bakarken bütünü görememek
- Zamanı iyi değerlendirmek ve *an*'ı yakalayabilmek
- Hayata olumlu bakabilmek ve önyargılardan arınmak
- Eleştirel yaklaşım
- Kişinin kendini tanımlaması
- İletişimde güven ve adalet
- Etkili iletişim egzersizleri
- Sağlıklı iletişim ve kaliteli yaşam
- İletişimde öfke
- İletişim yöntemi olarak susma
- Gülmenin gücü

Sözlü Yazılı ve Görsel İletişim

- Sözün gücü
- Sözcüklerin ardındakiler

Sözsüz İletişim

- Beden dili
- Kelimelerin anlatamadıkları
- Vücut hareketleri
- Baş bölgesi
- Gözler
- Jestler-mimikler
- Gövde duruş ve ayaklar
- Kişiler arası mesafeler
- Dokunarak iletişim

Yalan ve Beden Dili

- Yalan ve şüpheli davranış ilişkisi
- Yalan esnasında dikkat çeken beden dili sinyalleri
- Beden sızıntıları

Satışta İletişim

- Satıcının iletişimi
- Satıcının iletişim hatalarında kayıpları

Sağlık İşletmelerinde Hizmet Yönetimi Ve İletişim Teknikleri

Eğitimin konusu

Her işletmede olduğu gibi önem gösteren iletişim teknikleri, sağlık işletmelerinde oldukça önem arz etmektedir. Müşteri grubu dikkate alındığında stres yükü fazla ve iş gücü veriminin düşüren olayların çokluğu da düşünüldüğünde bunlarla başa çıkmanın özel bilgiler gerektiği de bilinmektedir.

Kişiler arası ilişkileri, örgütleri, toplumları oluşturan ve bir arada tutan temel bir faktördür. Hastane personeli iletişimi; Kendilerini anlayabilmek, hasta ve yakınlarına anlatabilmek, hastane müşterini tanımak ve etkilemek, hastanenin tanıtımını yapmak, hizmetin kalitesini artırmak, teşhis ve tedavinin başarı oranını yükseltmek, gereksiz zaman harcamalarını ve hasta memnuniyetsizliğini önlemek amacıyla kullanılır

Eğitim kapsamında sağlık işletmelerinde çalışan ekibin iç müşteriler ve dış müşteriler(hasta ve yakınları) olan ilişkilerinin yönetilmesi konularına çözüm üretecek öğretiler, uygulamalı ve örnek olayların analitik çözümlenmeleri ile sonuca ulaştırıcı bir sistem içerisinde sunulacaktır.

Katılımcılar olaylar karşısındaki davranış stilleri ve diğer kişilik motifleri de test ve uygulamalar ile ölçülecek, hatalı veya eksik görünen bölümler düzeltilecek, işletmenin verimlilik katsayısı arttırılacaktır.

Kimler Katılmalı;

Sağlık işletmeleri yönetiminde görev yapan idari ve ne-benzeri işgücü ile hasta hizmeti veren diğer iş görenler

Eğitim İçeriği

- İletişimin Temel Öğeleri
- İletişim kaynaklarının yönetimi (hasta ve hasta yakını)
- İletişimi filtreleme
- İletişimi etkili hale getiren unsurlar
- İletişimin etkisini bozan unsurlar
- Hizmetin tanımı ve algılanması
- İletişimde kurum kültürü ve dışa yansımaya
- Sağlık işletmelerindeki iletişim modelleri
- Hasta psikolojisi analizi
- Hasta yakınları psikoloji analizi ve çözümleme
- Biz kimiz ? Nasıl Görünüyoruz? Nasıl Görünmeliyiz?
- İşletmelerde empati
 - Kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyması
 - Doğru olarak algılamak
 - Hissettirmek-iletmek
 - Kendi yerine geri geçmek
- Hasta ile hastane çalışanları arasındaki etkili iletişimin aşamaları
 - İlgi Ve Güler Yüz
 - Etkin Dinleme, Soru sorma ve bilgi yönetimi
 - Etkin Ve Birbiri İle Tutarlı Sözlü Ve Sözsüz İletişim (fiyat verme, ameliyat kararı...)
 - Hasta /H.Yakını Beden Dili İpuçlarının Değerlendirilmesi
 - Anlaşılabilir Bir Dil Kullanarak Hastaya Samimi Olarak Duygu Ve Düşüncelerini Açıklamak.
 - Empatik Yaklaşım Ve Sözlü-Sözsüz İletişim
- Kurumsal farkındalık ve yansımaları
- Kurum kültürü ve yansımaları
- Sağlık işletmelerinde çalışan davranışları ve örneklemelerle hataların analizi
- İnsan kaynaklarında etkililik
- Zor insanlarla iletişim
- İkna ve evet dedirtme sanatı
- Algı yönetimi
- Farkındalık testi (Ben kimim?)
- Stres yönetimi ve kontrol teknikleri
- Öfke kontrolü
- Zaman yönetimi ve önemi

Müşteri Kaybı Yaşanmadan Alacakların Hızlandırılması ve Tahsilat Zorluklarının Çözümü

Küresel kriz öncesi ve sonrasında, alacakların tahsilinde yaşanan zorluklar ve tahsilat yapamama konusundaki sorunlar giderek artış göstermektedir. Özellikle bir evraka tabi olmadan yapılan satışlardaki vade uzamaları ve tahsilatta yaşanan hukuksal çözümsüzlükler tüm işletmelerin karşısında dağ gibi sorunlar oluşturmaktadır.

Alacakların yönetilmesinin özel bir sanat olduğu ülkemizde, borcun da yönetilerek net işletme sermayesinin kontrol edilebilmesi doğru bir yöntem olarak tanımlanmaktadır.

Eğitimin amacı, süreçler üzerindeki çözümleri sunarak biriken ve donuklaşan alacakların hızını artırma konusunda yapılacaklarını belirlemek ve çözüme kavuşturmak olacaktır.

Eğitim sırasında süreç yönetimindeki zafiyetlerin tespit edilmesi beraberinde çözüm önerilerinin geliştirilmesini, bu da sorunların çözülmesini sağlayacaktır.

Esas olan “alırken kazanmak” felsefesine dayanarak satışta başlangıçtaki müşteri seçiminin analizi ve doğru satış yapabilmeyen kuralları da dikkate alınacaktır.

Tahsilatta hukuksal düzenlemelerin etkisinin de detaylarıyla vurgulanacağı eğitim sürecinde, hukuk mu, idari takip mi sorularının yanıtı da bulunacaktır.

“Başarılı tahsilat, başarılı satıştan gelir” sloganından hareketle müşteri seçimindeki istihbarat ve analiz yöntemleri (kredi, risk ve alacak yönetimi) de önemle değerlendirilerek gerekli çalışmalar önerilecektir.

Eğitim İçeriği

- Müşteri yönetimi ve değişen dünyada müşteri profili,
- Küresel değişimin ve krizlerin analizi , tahsilat üzerindeki etkileri
- Müşteri segment değerlendirmeleri
- Sorunlu müşterilerle ilişki yönetimi
- Müşteri ve sektör bazında Scoring ve önemi
- Müşteri Analizi ve Araştırması “Doğru Müşteri, Doğru Satış Getirir”
- Başarılı satış, başarılı tahsilat oluşturur
- Satışta tahsilatın önemi ve müşteri piramidi analizi
- Müşterilerin veri yönetimi ve CRM uygulamalarının tahsilata yansımaları
- Müşteri Kaybı Yaşanmadan Tahsilat Çözümleri
- Firmalarda Tahsilat Sistemleri Kurulumu ve Yönetimi
- Pazarlama portresinde satış ve tahsilat
- Organizasyonun tahsilattaki yeri
- Tahsilatta yeni teknikler ve tahsilatta sosyal medya
- Yeni teknikler ve Telefonda tahsilat uygulama şekilleri
- Araştırma birimleri ve ön muhasebe
- Yeni ve eski müşteriler, müşteri bilgi formları
- Müşteri araştırması çeşitleri ve araştırma konuları
- Banka araştırması ve güvenilirlik banka bilgilerinin tahlili
- Piyasa araştırmasında alınan bilgiler
- İlk müşteri ziyaretinde değerlendirmeler
- Satış görüşmesinde tahsilat hamleleri
- Müşterinin satış şartlarını algılaması ve tatmini
- Ziyaret sonucu genel kanaatler
- Kredilendirme ve doğru kredi
- Firma ünvan bilgileri ve önemi
- Kredi yapılandırması ve kredinin kurum yararına analizi ile gençleştirilmesi
- Tahsilatta Hukuksal sistemler(Kıymetli evrak,sözleşmeler,şirketler hukuku,TTK)
- Tahsilattaki hukuki sorunların analizi ve gerekliliği
- Olumsuz kredilendirmede müşteriyile çalışmalar
- Teminatlı çalışma ve teminat şekilleri ,Banka teminat mektubu ve gayrimenkul ipoteği
- Kefalet ve müteselsil kefalet senedi
- Müşteri çeki ile çalışma getirileri
- Açık çek ve senet almanın teminatı
- Anonim ve limited şirketlerde ortakların kefaleti
- Alacak Yönetimi, Alacak Yapılandırması ve Bilanço İçerisinde Alacakların Önemi
- Tahsilat Gecikmelerinin Mali Tablolar Üzerindeki Etkileri
- Geciken Tahsilatta Kıymetli Evrak ve Vade Yapılandırması
- Bayilik ve VIP müşterilerde Kredi Risk Yönetimi ve Müşteri Kredi Limiti Tahsisi
- Gecikmiş Alacaklar Takibi ve Tahsili Gecikmiş Alacaklardaki Hukuksal sorunlar ve çözüm önerileri
- Alacakların Devir Süratinin Arttırılmasında sözleşmelerin önemi
- Önerilerin ve sorunların tartışılması

Raporlama ve Rapor Yazım Teknikleri

Amaç

Bu eğitim, araştırma ve geliştirme raporları yanı sıra, denetim ve teftiş elemanlarının yapacakları uygulamalara yönelik yazmaları gereken raporların etkin, verimli, anlaşılabilir, kurum kültürüne uygun şekilde olması ve kurum içi yeknesaklık sağlanabilmesi amacıyla yürütülmektedir.

Bu eğitimde katılımcıya, etkin bir raporun nasıl hazırlanması gerektiği detaylı bir şekilde aktarılacaktır. Eğitim tabloların nasıl hazırlanması gerektiğini değil, nasıl okunmasını ve rapor içerisindeki etkinliklerinin ne şekilde olacağını öğreten bir modül olarak hazırlanmıştır.

Raporun şekilden öte bir yazım tekniği ile sunulması ve anlaşılır olması yanı sıra okuyucuya net bilgiler aktarması amaçlanan bir öğreti düzeyi uygulanmakta, vaka çalışmaları ile desteklenmektedir.

Eğitim içeriği

Raporlama Sistemi

- Tanım
- Raporlamanın amacı
- Gruplama temellerine göre raporlama türleri
- Etkin raporlama türleri

Rapor Hazırlama Teknikleri

- Yazım ve yazım kuralları ile yönetim
- Format oluşturma
- Kurum kültürü
- Teknik kullanım
- Kamu raporları

Genel Özellikler

- Raporla İlgili Kişilerin Düşünülmesi
- Raporun İçeriğinin Düşünülmesi
- Etkinliği Arttıran Teknikler

Rapordan Beklentinin Tespiti ve Raporda İletişim

Gerçeklerin Analizi ve Amacı

Raporların Sınıflandırılması

Başarılı Raporlama Biçimleri

- Raporların En İyi Şekilde Düzenlenmesi
- Raporlama Biçiminin Oluşturulmasına Örnek Bir Uygulama
- İhtiyaçtan Doğan Raporlama Teknikleri

Raporlama Biçimleri

- Sözel Raporlar
- Sözel Ağırlıklı Bir Raporun Hazırlanması
- Beş Ortak Raporlama Hatası
- Finansal Raporlar
- Finansal Ağırlıklı Bir Raporun Hazırlanması
- Bir Standart Oluşturma
- Bir Biçim Saptamak
- Dikkati Belirli Noktalara Çekmek
- Değişiklik Önermek
- Mali Tahlile İlişkin Rapor Yazmak
- Birleşik Raporlar
- Raporları Daha Okunabilir Kılmanın yöntemleri
- Metin İçindeki Grafiklerin amacı

Bölgümlere Ayrılmak

- Bölümleri Tanımak
- Projenin Planlanması
- Durum Kontrolü
- Başkalarını Görevlendirme
- Görevleri Koordine Etme
- Durum Raporu Hazırlama

Rapor Hazırlamada Kullanılan Yöntemler

Anlatım Yöntemi

- Anlatım Raporlarının Planlanması
- Anlatım Raporlarının Hazırlanması
- Standartlaştırılmış Bir Anlatım Raporu

Tablo ve Grafik Yöntemi

- Basit Tablolar
- Grafikler
- Grafik Türleri
- Grafikleri Açıklama
- Grafikleri Perspektif İçinde Tutmak

Amaçlarına Göre Raporlar

- Bilgi Raporları
- Kontrol Raporları
- Sorumluluk Raporları
- Sorumluluk Raporları İlkeleri
- Sorumluluk Raporunun Düzenlenmesi
- İstisna Raporları
- Etkili Bir İstisna Raporları Sisteminin Gereklileri
- İstisnaları Raporlama Teknikle
- İş Akışı raporları,
- Basite İndirmek
- Şemaların yönetimi

Ne Zaman Rapor Yazılmaz

- Bir Raporun İşlerliğine Son Vermek

Raporun Sunumu ve Sunum Teknikleri

- Sunum Teknikleri
- Topluluk sendromu
- Kısa zaman diliminde etkinlik
- Uygulamalı rapor sunumu ve vaka çalışmaları

Etkili Yazışma ve Raporlama Teknikleri Ve Raporların Sunumu

Bu eğitim, araştırma ve geliştirme raporları yanı sıra, denetim ve teftiş elemanlarının yapacakları uygulamalara yönelik yazmaları gereken raporların etkin, verimli, anlaşılabilir, kurum kültürüne uygun şekilde olması ve kurum içi yeknesaklık sağlanabilmesi amacıyla yürütülmektedir.

Bu eğitimde katılımcıya, etkin bir raporun nasıl hazırlanması gerektiği detaylı bir şekilde aktarılacaktır. Kuruma özgün yazım kuralları ile kurum kültürünü dilin zenginlikleri ile donatarak anlatabilen uygulamalar örnekleri ile anlatılacak ve uygulamalar ile geliştirilecektir.

Eğitimin her aşamasında, Şirket içi yazılı iletişimde okuyanın ihtiyaçlarını ön plana alan etkin yazım tekniklerinin, kolay ve pratik e-mail vb yazışma tekniklerinin gösterilerek uygulamaların yapılması ve daha kurumsal, daha profesyonel ve anlamlı yazışma tekniklerinin öğrenilmesi amaçlanmaktadır.

Eğitim İçeriği

- İletişim ve yazılı iletişim
- Yazışma teknikleri, yazışma türleri
- İş ve resmi yazışmalarda şekil ve içerik şartları
- Sayfa düzeni, dilbilgisi kuralları, noktalama işaretlerinin kullanılması
- Üslup ve hitap şekilleri, yazıya başlama ve yazıyı sonlandırma
- İş ve resmi yazışma türleri
- Kurum içi yazışmalar
- Kurum dışı yazışmalar
- Kurumsal Yazılı İletişim ve Kurum Kültürü ilişkisi
- Kurum içerişi Yazılı İletişim Kuralları
- Yazılı İletişim ve İş Süreçleri
- Yazının Etkili ve Yönlendirici Etkisi
- Yazılı İletişim
- İş Yazılarında Amaç, Yapı ve Önem
- İş Yazılarının Ana Öğeleri
- Paragraf Düzeni
- Etkili Anlatım ve Olumlu İzlenim
- Planlı Anlatım ve İçeriksel Bütünlük
- Açık Dil Kullanımı
- Yalınlık ve Kısalık
- Yazım Hatalarından Kaçınma
- Sayfa Düzeni
- Üslup
- Nezaket, Saygı, Selamlama
- İmza, Paraf
- E-Posta
- Bilgi İsteme ve Bilgi Verme Yazıları
- Teklif Yazıları
- Sipariş ve İstek Yazıları
- Reklam ve Satış Yazıları
- Teşekkür / Kutlama Yazıları
- Doğrulama (Teyit) Yazıları
- Uygulama
- Rapor ve raporlama kavramı
- Raporlama süreci
- Raporlama çeşitleri
- Raporlama ve yazışma tekniği
- Rapor içeriğini hazırlama
- Raporların formatı ve içerik yönü
- Grublama temellerine göre raporlama türleri
- Etkin raporlama türleri
- Rapor hazırlama teknikleri
- Genel özellik
- Raporla ilgili kişilerin düşünülmesi
- Raporun içeriğinin düşünülmesi
- Etkinliği arttıran teknikler
- Rapordan beklentinin tespiti
- Gerçeklerin analizi ve amacı
- Raporların sınıflandırılması
- Başarılı raporlama biçimleri
- Raporlama biçiminin oluşturulmasına örnek bir uygulama
- İhtiyaçtan doğan raporlama teknikleri (Spontane raporlar)
- Durum raporu hazırlama
- Rapor hazırlamada kullanılan yöntemler
- Anlatım yöntemi
- Anlatım raporlarının planlanması ve hazırlanması
- Raporların görselleştirilmesi ve görsel tekniklerin kullanımı
- Tablo ve grafik yöntemi
- Basit tablolar
- Grafikler, türleri ve açıklamaları
- Sözel raporlar
- Sözel ağırlıklı bir raporun hazırlanması
- Beş ortak raporlama hatası
- Finansal raporlar
- Finansal ağırlıklı bir raporun hazırlanması
- Raporları daha okunabilir kılmak

Satış Becerileri – Temel Satış Yönetimi

Eğitimin Amacı

Satış danışmanlarının (satış temsilcisi veya satış mühendisleri) hedeflerine ulaşmalarını sağlamak üzere kalıcı davranış değişiklikleri edinmeleri ve kazanmış oldukları bilgi ve becerileri hayata geçirmeleri

Eğitime Kimler Katılmalı

Satış temsilcileri, satış mühendisleri, satış danışmanları eğitime katılabilir.

Eğitim İçeriği

- Tanımlar
 - Pazar
 - Pazarlama, Pazarlamacı
 - Satış, Satışçı
 - Mal / Mamul-Ürün
 - Müşteri
 - Satıştaki Dünyasındaki Değişimler...
- Gereksinimler
 - İlk Mesaj SİZSİNİZ
 - Doğrular Bileşkesi Olarak SATIŞ
 - Satışta Başarının -8- Kilit Belirleyeni
 - Kazanma Eşiğiniz...
 - "Hayır"ı Sevmek...
 - İlk Raund: Randevu
- Temel Müşteri Tipleri
- Gülün Dikeni...
- İletişebilmek
 - İletişimin Hayatımızdaki Yeri
 - Etkili Bir Sözlü İletişim İçin Temel Öneriler...
 - Satışçının Beden Dili: Duyularım Konuşuyor
 - Dinlemenin İletişimdeki Rolü
 - İletişim Engelleri
 - Duruş, Diziliş, Oturma
- Neden Satıl Alırız?
 - Duyuların Satın Alma Kararlarındaki Yeri
- Satışı Kapama
 - Ne Zaman?
 - Hadi Bana Satsana!
 - Nasıl?
 - Satış Bitti, Şimdi Ne Olacak?
- Değerlendirme ve Kapanış

Müzakere Teknikleri Eğitimi

Eğitim sürecinde müzakerede olması gereken öğretiler yanı sıra, katılımcıların farklı müzakere ortamlarındaki davranış şekilleri ve buna bağlı olarak oluşturacakları sonuçlar işlenecektir. Müzakere teknikleriyle beraber teorik olarak işlenen konularla birlikte, gerçek yaşam örnekleri ve rol, play uygulamaları konunun anlaşılabilirliği arttırılmakta ve değişen dünyada, değişen kişilik profillerinin müzakere üzerindeki etkinliklerine de çözüm getirilmektedir.

Eğitim içeriği

- **Müzakere Nedir?**
 - Neden Müzakerelere İhtiyaç duyarız?
 - Müzakere İçin Uygun Zaman Seçimi
- **Tarafların Analizi**
 - Güdüler/ İkna
 - Müzakerelerde 9 Farklı Kişilik Motifi
 - mükemmeliyetçi
 - yardımsever
 - başarı odaklı
 - araştırmacı
 - özgün
 - sadık sorgulayıcı
 - kâşif
 - iddialı
 - arabulucu
- **Müzakerede Kozlar**
 - Bilgi
 - Zaman
 - Güç
- **Müzakere Hazırlık Taktikleri Ve Planlanma**
 - Müzakere İçin Hazırlık Taktikleri
 - Müzakerenin Planlanması
 - Müzakerede Karşılıklı Bağımlılık ve BATNA Kavramları
- **Müzakere Tarzları: “Thomas Kilmann İhtilaf Modeli”**
 - Ne Pahasına Olursa Olsun Kazanma “Kazan / Kaybet”
 - Kaçak Oynayanlar “Kaybet / Kaybet”
 - İltifatkârlar ya da İtaatkârlar “Kaybet / Kazan”
 - Uzlaşmacı Müzakereciler
 - İşbirliği Yapanlar
 - Kendini Kabul Ettiren Müzakereciler
- **Müzakere Taktikleri**
- **Müzakerede Beden Dili**
 - Müzakerede Oturma Şekilleri
 - Müzakerede Masaya Göre Pozisyon Belirleme
- **Müzakerelerde Güvenin Önemi**
- **Müzakere İkilemleri**
 - Müzakere Çıkmaza Girerse
 - Adım Adım Müzakere
 - Müzakere Sonunda...
- **Müzakere Dedikleri**
 - Rol Play ve diğer uygulamalar.

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ EĞİTİMLERİ

Yetkinlik Bazlı Mülakat Teknikleri Eğitimi

Eğitimin Amacı

Yetkinlik bazlı mülakat teknikleri eğitimi ile katılımcılar, yetkinlik kavramını tanıyarak ve pratik uygulamalarla pekiştirerek seçme sürecinde yetkinliklerin kullanım alanları ile ilgili daha fazla bilgiye sahip olacaklardır. Böylelikle aday seçimlerinde çok yönlü bakış açısı ile yerinde teknikler kullanılarak daha etkin alımlar gerçekleştirilecektir.

Eğitime Kimler Katılmalı

Eleman seçimi ve alımında görevli kişiler ile departman yöneticileri

Eğitim İçeriği

- **İş ve Görev Tanımına Uygun Profilin Belirlenmesi**
 - Bireysel Yetkinlikler
 - İş Bazlı Yetkinlikler ve Tecrübe
 - İletişim Yetkinlikleri
 - Yönetimsel Yetkinlikleri
- **Mülakat Planlama**
 - Aday Arama Hazırlığı
 - Başvuru Formlarının İncelenmesi ve Seçimi
 - Mülakat Yeri, Süresi ve Mülakat Katılımcılarının Hazırlığı
 - Adaya Aktarılacak Bilgilerin Hazırlanması
- **Mülakat Sorularının Hazırlanması**
 - İş Yetkinlikleri Soruları
 - Kişisel Tanıma ve Davranış Yetkinlikleri Soruları
 - Yöneticiyle Uyum Soruları
 - Departman Dinamiklerine Yönelik Sorular
 - Kurum Kültürüne Uyum Soruları
 - Yetkinlik Bazlı Farklılıklar ve Uyarılama
- **Mülakata Başlama**
 - Adayın Karşılama
 - İlk İzlenimler ve Rahatlatma
 - Beden Dili
 - Tanışma ve Isınma Konuları
- **Yetkinlik Bazlı Mülakat Yönetimi**
 - Gerekli Açıklamaları Yapma
 - Soruları Yöneltilme
 - Özgeçmiş Hakkında Detay Bilgilerin Alınması
 - Mülakatı Kapatma
 - Değerlendirme
- **Yetkinlik Bazlı ve Davranış Odaklı Mülakat Sırasında İletişim Becerileri**
 - Mülakatçının Öz Yönetim Becerileri
 - Hedef Odaklı Mülakat Yönetimi
 - Mülakatlarda Sık Yapılan İletişim Hataları
- **İşe Alım Görüşmeleri / Uygulama / Analiz**

Yetkinlik Yönetimi Eğitimi

Eğitimin Amacı:

İnsan kaynakları süreçlerine temel teşkil eden Yetkinlik; üzerine akılcı bir sistem kurulması gereken bir kavramdır.

Yetkinliklere dayalı insan kaynakları yönetimi yaklaşımı ile Şirketler, büyük bir sinerji kazanmakta, çalışan verimliliği yükselmekte, hedeflere ulaşmak kolaylaşmaktadır.

Amacımız, yetkinlik kavramı üzerine farkındalık yaratarak yetkinlik nasıl yönetilmelidir sorusunun cevabını katılımcılara interaktif katılım ve uygulamalı çalışmalar ile aktarmaktır.

Hedef Kitle:

İnsan Kaynakları Departmanı Çalışanları

Eğitim İçeriği:

Yetkinlik Kavramı ve Tanımlama

Yetkinliklerin Özellikleri

Yetkinlik Modeli Türleri

- Fonksiyonel Yetkinlik Modeli
- İş Yetkinlik Modeli
- Rol Yetkinlik Modeli
- Temel Yetkinlik Modeli

Yetkinlik Modellerinin İK Uygulamalarında Yeri ve Katkıları

Yetkinlik Modeli Oluşturma Yöntemleri

Yetkinlik Analizi Süreci ve Uygulamalı Analiz Çalışması

Yetkinlik Matrisi Oluşturma Aşamaları

Yetkinlik Sözlüğü Hazırlama

Mülakatta Yetkinlik Sorgulama ve Teorisi

Performans Değerlendirmede Yetkinlik Ölçümü

Eğitim Sürecinde Yetkinlik ve İhtiyaç Belirleme

Eğitim Süresi:

Eğitim süresi 2 gün

Eğitim Yöntemi:

Teorik Anlatım

Soru Cevap

Uygulamalı Birey ve Grup Çalışmaları

Performans Yönetim Sistemi Eğitimi

Eğitimin Amacı:

Yüksek performanslı organizasyonlar yapıları, tüm şirketlerin amacıdır. Ancak bilinmelidir ki Performans Yönetim Sistemi bir bütündür, Performansı Değerlendirme bu bütünün bir parçasıdır. Sadece Performans Değerlendirme Sistemi kurmak başarılı bir uygulama değildir, doğru olan Performansı yönetmektir. Katılımcılara performans, performans yönetim sistemi, hedef ve yetkinlik bazlı performans değerlendirme sistemi aktarılacak, uygulamalı performans sistemi kurma çalışmaları yaptırılacaktır.

Eğitim içeriği :

- Performansı Yönetim Sistemi Kavramı ve Döngüsü
- Performans Yönetim Sistemi Amaçları ve Yararları
- Yüksek Performanslı Organizasyon nasıl kurulur,
- Performans Sorunları Faktörleri nelerdir
- Performans Sorunları nasıl çözülür?
- Performans Değerlendirme sistemleri
- Performans Değerlendirmenin hukuksal önemi,
- Performans Değerlendirme Kriterlerinin Belirlenmesi
- 360 derece performans değerlendirme
- Hedef ve Yetkinlik bazlı performans değerlendirme sistemi
- Performans Değerlendirme Sisteminin Kurulması ve Örnek Uygulaması
- Görüşme Yöntemleri ve Dikkat Edilecek Noktalar,
- Temel Değerlendirme Hataları,
- Performans Ödüllendirme Yöntemleri
- Performans Geliştirme Planı nasıl hazırlanır?

Eğitim Süresi:

2 gün

İK' cı Olmayanlar İçin Mülakat Teknikleri Eğitimi

Programın Amacı

İşe alım sürecinin yönetimi, İnsan Kaynakları birimine ait ise de, işe alınacak aday, departman yöneticisi ile yaptığı mülakat sonrasında da ortak alınan karar ile işe başlatılır. Departman yetkilileri mülakat görüşmeleri yaparken de mülakat yapma tekniklerini bilmelidir.

Bu program; İK cı olmayan ancak departmanlarında iş görüşmesi yapanlara, mülakat yapma tekniklerini kazandırmayı hedeflemektedir.

Şirket verimlilik ve karlılığına pozitif katkı ancak mülakat sürecinde bilinçli hareket eden ve mülakatı doğru yöneten bir görüşmeci tarafından sağlanır.

Hedef Kitle

İK departmanlarında çalışmayan, ancak kendi birimlerinde işe alım görüşmeleri yapanlar

Program İçeriği

- Mülakat Kavramı ve Mülakat Yöntemleri
- Mülakatçının Sorumlulukları
- Mülakatı Planlama
- Mülakata Başlama
- Mülakatı Yönetme
- Mülakatta Doğru İletişim Yöntemleri ve Kazanımları
- Doğru Soru Sorma Teknikleri
- Yetkinlik Kavramı ve Yetkinlik Bazlı Mülakat
- Yetkinliklere Dayalı Mülakatın Aşamaları
- Yetkinliklerin Diğer Süreçlerle İlişkisi
- Yetkinlikler Sözlüğü
- Yapılandırılmış Mülakatın Özellikleri ve örneklemeler
- Yetkinlik Belirleme soruları nasıl oluşturulur?
- Yetkinlik Sorgulama Soru Örnekleri
- STAR Tekniği ve Uygulamalı Örnekleri
- Örneklerle Yetkinlikler Sorgulama Çalışmaları
- Mülakatı Bitirme
- Mülakatta Püf noktaları
- Mülakatta Sık Yapılan Hatalar
- Görev Tanımına uygun Soru Sorma çalışmaları

Performans Değerlendirmede Geribildirim

Eğitimin Amacı:

Performans Değerlendirmede Geribildirimi bir srec olarak ele alıp, bu süreci etkili bir şekilde yönetebilmek için gerekli yol ve yöntemler uygulamalı örneklerle aktararak, kişisel ve kurumsal gelişime pozitif katkı sağlamaktır.

Eğitim İçeriği:

- Geribildirim Kavramı ve Değerlendirmede Geribildirim Amaçları
- Performans Değerlendirmede Geribildirim Döngüsü
- Geribildirim Esasları
 - Kişiye Geribildirim
 - Olaya Geribildirim
 - Performansa Geribildirim
- Değerlendirmede Geribildirim eşitleri
- Olumsuz Geribildirim Aşamaları
- Değerlendirme Geribildirim Süreci İşleyişi
- Performans Geribildirimde Zamanlama
- Performans Geribildirimde Konu
- Geribildirimde STAR Modeli
- Performans Geribildirim Çıktıları
- Geribildirimi Zorlaştıran Faktörler

Süresi:

Eğitim süresi 1 gün olup saat 10.00 – 17.00 arasındadır.

Eğitim Yöntemi:

Teorik Anlatım

Soru Cevap

Uygulamalı rnekler

Performans Değerlendirme Teknikleri Eğitimi

Eğitimin Amacı:

Performans Değerlendirme; gerçek anlamda ortak bir çalışmaya, bilgi alışverişine, gerek hatalar ve gerekse başarılar açısından sorumluluğun paylaşılmasına ve eğitim gelişmeye olanak sağlayan dinamik bir sistemdir.

Performans Değerlendirme, Performans Yönetim Sisteminin en önemli parçasıdır. Değerlendirme sistemi doğru kurgulandığında çalışanların potansiyel ve performansı ortaya konmakta ve diğer süreçler bu çıktılara göre planlanmaktadır.

Bütün bu öneminden dolayı, bu eğitimde amacımız değerlendirme yöntemlerinin tüm teknik yöntemleriyle anlatılarak katılımcılara fayda sağlamaktır.

Eğitim İçeriği:

- Performans Değerlendirme Sisteminin Kurulması ve Örneğ Uygulaması
- Görüşme Yöntemleri ve Dikkat Edilecek Noktalar,
- Temel Değerlendirme Hataları,

Eğitim Süresi:

Eğitim süresi 1 gün olup saat 10.00 – 17.00 arasındadır.

Eğitim Yöntemi:

Teorik Anlatım

Soru Cevap

Uygulamalı örneğler

İnsan Kaynaklarında İş Analizi, İş Tanımı, Organizasyon Şeması Ve Norm Kadro Tespiti

Programın Amacı

İnsan kaynakları süreçlerinin temeli olan ve tüm süreçlerin yürütülmesi için baz teşkil eden İş Analizi dir. İş Analizi yapılması ile ilgili yöntemler aktarılarak, iş tanımlarının hazırlanması, kurumlarda norm kadronun doğru tespit edilmesi ve organizasyon şemasının oluşturulması başlıklarında uygulamalı örneklerle katılımcılara fayda yaratmaktır.

Program İçeriği

- İş Analizi Nedir ve Neden Yapılmalıdır?
- İş Analizi Süreci ve Çıktıları
- İş Analizin Yapılırken Kullanılan Yöntemler
- İş Analizi Sürecinin İşleyişi
- İş Tanımlarının Hazırlanması
- Norm Kadro(İdeal Çalışan Sayısının) Tespiti
- Organizasyon Şeması Oluşturulması
- Görev Tanımları Hazırlanması

Program Süresi

Program süresi 2 gün

Eğitim Yöntemi

Teorik anlatım

Soru cevap

Uygulamalı örneklerle bireysel ve grup çalışmaları

Kariyer Yönetimi

Eğitimin Amacı:

Kurumların sürekli değişen ve gelişen iş çevresinde, sürdürülebilir bir rekabet gücüne sahip olmaları için Kariyer Yönetimine önem vermeleri gerekir. Çalışanın kurum içindeki mevcut durumunu farkında olması, kısa ve uzun vadede kurum içinde ilerleyeceği yolu bilmesi; çalışan bağlılığı ve motivasyonu ayrıca organizasyonel gelişim ve verimlilik açısından çok önemlidir. Kariyer Yönetimi çıktıları diğer insan kaynakları süreçlerine yön verir.

Bu programda konu ile ilgili yol ve yöntemler aktarılarak katılımcıların bireysel ve kurumsal gelişimlerine katkı sağlamak amaçlanmaktadır.

Program İçeriği:

- Kariyer Yönetimi Kavramı
- Kariyer Yönetimi Süreci nasıl işler?
- Kariyer Planlama ve Aşamaları
- Kariyer Planlamada Sistemler
- Kariyer Planlamada Çalışan ve Yönetici faktörü
- Bireysel Kariyer Planlama
- Örgütsel Kariyer Planlama
- Kariyer Geliştirme Araçları

Eğitim Süresi:

Eğitim süresi 2 gündür.

Eğitim Yöntemi:

Teorik bilgi aktarımı

Soru-Cevap

Uygulamalı örnekler

Performans Geliştirme Eğitimi

Eğitimin Amacı:

Günümüzün yükselen rekabet ortamında şirketler ayakta kalabilmek için yüksek performanslı çalışanlara ihtiyaç duymaktadırlar. Oysa kendisinden istenilen yüksek performansı gösteremeyen çalışanlar, iş hayatında hep var olmuştur. Bu durum Şirket yönetimlerini zorlamakta ve verimliliklerini hatta karlılıklarını düşürmektedir. Ancak Şirketler düşük performanslı çalışanlar ile hep karşılaşacaklardır. O zaman yapılması gereken yok saymak değil kazanmak yani performanslarını geliştirmek ve yönetmek olacaktır.

Hedef Kitle:

İnsan Kaynakları Departmanı Çalışanları, Orta ve Üst Kademe Yöneticiler, Departman Sorumluları

Eğitim İçeriği:

- Çalışan Performansı Sorunları
 - Düşük Performansın Temel Nedenleri
 - Performans Sorunlarının Göstergeleri
 - Altı Faktör Modeli ile Sorunların Tespit Edilip Tanımlanması
 - Performans Düşüş Süreci Nasıl Tespit Edilir?
 - Performans Sorunlarına Karşı Alınacak Tedbirler
- Performans Sorunları İçin Çözüm Önerileri
 - Motivasyon Sağlama
 - Çalışan Memnuniyeti
 - Çalışanlarla Etkili İletişim
 - Eğitim Etkinlikleri
 - Koçluk Süreci
 - İşe Yönelik Değişiklikler
 - Disiplin tedbirleri
 - İşe Son Verme
- Çalışan Performansını Geliştirme İçin Yöntemler
 - Performans Geliştirme Planı Nasıl Hazırlanır?
 - Uygulamalı Performans Geliştirme Planı Hazırlama
 - Performans Danışmanlığı Kavramı
 - Performans Danışmanlığı Süreci Nasıl İşler?
 - Uygulamalı Performans Danışmanlığı çalışması

Eğitim Süresi:

Eğitim süresi 1 gün olup saat 09.30 – 16.30 arasındadır.

Eğitim Yöntemi:

Teorik Anlatım

Soru Cevap

Uygulamalı Birey ve Grup Çalışmaları

KİŞİSEL GELİŞİM EĞİTİMLERİ

Zaman Yönetimi

Teknolojik kolaylıkların giderek artan bir hızla yaşandığı, mesafelerin kısaldığı, iletişimin çok farklı boyutlara taşındığı günümüz dünyasında, zaman hala yönetilmesi gereken en önemli kavramlardan biri olma özelliğini ve önemini korumaktadır. Değişim rüzgarlarının dünyanın her yerinde estiği bir dünyada zamanı yönetme, bireysel başarı ve mutluluğun temel anahtarlarından biridir. “Zamanı yöneten yaşamı yönetir” temel prensibi ile yaşamsal tüm alana yayılan bir süreç olan zaman yönetimi artık herkes için vazgeçilmez ve en temel prensiplerden biri olma konumundadır.

Yaşamı belirli parçalara bölünmüş olarak düşünmekten ziyade zaman kavramı ile bütünleştiren ve bu süreci en iyi şekilde yönetmeyi hedef alan bu eğitim programı, geçmişin zaman yönetimi eğitimleri programlarından pek çok açıdan farklılık göstermektedir. Boyutunu sadece iş yaşamı ile sınırlandırmaması, zaman yönetme sürecini bir yaşam tarzı olarak sunması, birey için kendi organize edebileceği sistemlerin temel prensiplerini paylaşması, her dönem ve her koşula uygunluk sağlayabilecek bir sistematiğe uygun olması gibi özellikleri en temel farklılık noktalarından bazılarıdır.

Bu eğitim programı çerçevesinde, bireyler zaman yönetmeyi tüm boyutları ile kavrarken, başarı ve mutluluğu sadece iş yaşamları ile sınırlı kalmayacak şekilde tüm yaşamlarına taşıyabilecek gerçeklerle bir kez daha yüzleşeceklerdir. Bu perspektif ile bakıldığında, zaman yönetiminin bir eğitim programı olmaktan ziyade yaşamı yönetmenin programı olduğu çok net olarak kavranacaktır.

Tüm bu nedenler, zaman yönetiminin, kaçınılmaz bir yaşam tarzı olan değişim yönetiminin de çok önemli bir parçası olma konumunu güçlendirmektedir.

İçerik :

- Zaman ve yaşam
- Yaşam içinde kişisel anayasalar
- Kişisel üretkenlik piramitleri
- Zaman kavramına bakış
- Zaman yönetimine giriş
- Kontrol kavramı ve olay kontrolü
- Zaman yönetimi ve olay kontrolü ilişkisi
- Neden ve niçin zaman yönetimi
- Etkin zaman yönetimi
- Zaman yönetiminin aşamaları
 - Keşfetmek
 - Hedefleri belirlemek
 - Saptamak
 - Öz-disiplin
- Zamanın nasıl kullanıldığını bilmek / keşfetmek
 - Zaman Analizleri
 - Zamanı Kötü Kullanmak
- Zamanın doğru kullanılması / hedefleri belirlemek
 - Fizyolojik Yüksek Performans
 - Enerji Eğrisi
 - Performans ve Zaman
 - Zamanı Değerlendirmek
 - Zihinsel Blokaj
- Zamanı doğru kullanmadaki engelleri belirlemek / saptamak
 - Zaman Hırsızları
 - Stres Yönetimi
- Zamanı iyi yönetmeyi planlamak / öz –disiplin
 - Acil ve Önemli Kavramları
 - Proaktif ve Reaktif Kavramları
 - Plan Yapmak
 - Zaman Planlama Rehberi
 - Zaman Planlama Süreci
 - Günü Planlamak / Günü Planlama Sistemleri
 - Zaman Üreticileri
 - Zaman Yönetim Organizasyonu
 - Yaratıcı olmak
 - Zaman Üreticilerinin Alanları (telefon görüşmeleri, toplantılar vb.)

Zor İnsanlarla Başa Çıkma, Zor Durumlarda Stres Yönetimi

İş Yaşamında Zorlukların ve Zor İnsanların Analizi

1 gün

Kimler Katılmalı:

Çalışma hayatında bulunan ve bir şekilde zor insanlarla başa çıkmaya çalışan, Ast-Üst ilişkilerinde zorlanan her kademedeki yöneticiler ve çalışanlar, pazarlama ve satış elemanları, İK çalışanları

Eğitimin Amacı:

İnsan ilişkilerinde, olumsuz durumların kaynağını belirlemek ve öncelikle bu durumu önleyebilmek için insanlara farklı bir anlayışla yaklaşmak, zor durumlar karşısında kontrollü davranarak bu durumu hem kurum için hem kendisi için KAZAN*KAZAN felsefesine uygun bir şekilde sonuçlanmasını sağlamak bazı Bilgi ve beceriler gerektirmektedir.

Bu eğitimde, zor insanların yarattıkları sorunlu durumları kontrol altına alabilmek ve bu sırada yaşanabilecek yıkıcı duyguların etkilerini en aza indirebilmek için hayata bakış açılarında farklılık yaratacak, gerçek hayatta uygulanabilmesi mümkün olan teknikler anlatılmaktadır.

Diğer yandan eğitim sürecinde;

Sorunlu durumlar ile karşı karşıya kalındığında kontrolü ele alarak, zorluk hallerini kazanç ile sonuçlandırmalarını sağlayacak bilgi ve yöntemleri sağlayarak, sorunlu durumların baskı ve stres yaratmasını engellemek için bakış açısı oluşturmak ve yoğun iş ortamında stres ile başa çıkma teknikleri uygulamalı olarak sunulmaktadır.

Bu eğitim sonunda katılımcılar ;

Farklı iletişim tarzlarını ayırt edip, 'Zor İnsanlar' karşısında uygulayabilecekleri teknikleri öğrenecek, Çalışma hayatında karşılaşılabilecek olumsuzluk kaynaklarını fark edip, farklı durumlara karşı hazırlıklı olma anlayışını benimseyecek, Olumsuz durumlar sonucunda yaşanan yıkıcı duyguların etkilerini en aza nasıl indirilebileceği konularında farkındalık kazanacaklardır

Eğitimin İçeriği:

- İnsan ve Davranışı
- İnsan Davranışlarındaki Farkların Kaynakları
- İnsanlar Neden Zor İnsan Olur?
- Çatışmalı Zorlu Durumlar
- Olumsuzluk Kaynakları, Nedenleri ve Başa Çıkma Teknikleri
- Yaygın Zor İnsan Tipleri ve davranışlar
- Zor Davranışlar
- Zor Davranışlara Örnekler
- Zor İnsanlara Yaklaşım Nasıl Olmalıdır?
- Kişilik profilleri
- Zor İnsanlar Karşısında Taktikler
- Ast-Üst ilişkilerinde zorlu durumlar
- Zor Durumlarda Stresle Başa Çıkma ve Stresle başa çıkmanın en etkili yolları
- Zor İnsan Tipleri Zor İnsanları Sakinleştirme Teknikleri
- Memnuniyetsiz Kişileri Memnun Etmede Dikkat Edilecek Nüanslar
- Olumsuz Durum ve Kişileri Yönlendirme ve İçsel Motivasyonu Koruma İşe ve hayata Pozitif Bakış
- Anlamak için dinlemek, uygun soru sorma yöntemleri
- Çatışmayı işbirliğine dönüştürme
- Güven uyandırma
- Rol-Play ve örnek olay uygulama

Takım Çalışması, Takım Kurmak ve Motivasyon Eğitimi

2 Gün

Eğitimin Amacı

Bir işin etkin, verimli, kaliteli, en az maliyetle ve en kısa sürede yapılması ile çalışanların birey olarak farklılıkları, saygınlıkları, sorumluluk duyguları, güdülenmeleri ve özdeşleşmeleri arasındaki o ince dengenin kurulması ve sürdürülmesi önem taşımaktadır.

Takım halinde çalışmak, insanların birbirlerini dinlemelerini, bilgilerini paylaşmalarını, yapıcı geribildirim almak ve vermek suretiyle olumlu değişiklikler yapmalarını ve karşılıklı güven oluşturmalarını sağlar.

Bu eğitimin kazanımlarını elde eden yöneticiler, yol gösteren, harekete geçirebilen, birleştirici, motive edici, etkileyici kişiler olup şirket verimliliğini artıran faaliyetlerde bulunabileceklerdir. Takım oyunları ve görsel eğitim materyalleri ve rol play çalışmaları ile desteklenen eğitimin katılımcılara kalıcı değerler yaratması amaçlanmaktadır.

Kimler Katılmalı

Orta ve Üst düzey yöneticiler ile, takım halinde çalışmak zorunda olan üretim ekiplerini sev ve idare eden takım liderleri

İçerik

- Liderlik ve İşlevleri
- Liderlik-Yöneticilik farkı
- Mentörlük ve Koçluk ile yönetebilme
- Hedef Belirleme ve Eylem Planları
- Takım Yapılandırmanın Amaçları
- Takım Oluşturma Adımları
- Takım oyunu(1)
- Motivasyon, Motivasyon kaynakları
- Bireysel motivasyon
- Takım ruhu
- Motive Etme Becerisi
- Kendini Yönetme Sanatı (Kısa Film)
- Takım Oyuncuları Stilleri – Çatışmalar
- Çatışma Yönetimi
- Kriz yönetiminde takım etkinliği
- Takım performansı ve iş bölümü
- Zor insanları yönetme ilkeleri
- Takım Liderleri İçin Stratejiler
- Sonuç Odaklı İş Takibi
- İşletme verimini artıran liderlik ve takımdaşlık
- Bireysel Alanlar ve İnsiyatif Sınırları
- Delege eden liderlik sanatı
- Ortak hedef ve bilgi yönetimi ile liderlik
- Grup dinamiğini artırmak için gerekli davranış biçimleri

Zaman, Stres ve Toplantı Yönetimi

Eğitimin Konusu

Zaman, herkese eşit olarak verilen o çok az şeyden birisidir. Zamanı kullanma biçimimiz iş ve aile yaşamında sizi gerçek başarı ve mutluluğa götürür. Zamanı doğru yönetebilmek için kişisel hedeflerimizin ve değerlerimizin belirlenmesi gerekir.

Zamanı yönetmenin kendini yönetebilmek ve bununla beraber olayları da yönetebilmek olduğu bilinci ile işlenecek konularda toplantı yönetimi de detayları ile analiz edilecektir.

Verimlilik esasına dayalı sonuç odaklı zaman yönetiminin başarısız olması durumunda yarattığı stres ve buna bağlı hastalıkların önlenmesindeki sonuçları da öğreti konusu yaparak uygulamalı bir süreçte öğrenme kalitesi arttırılacaktır.

Eğitim içeriği

Zaman Yönetimi

- Kişisel Performansımızı Fark etmek ve Geliştirmek
- Yaşamı ve Zamanı Planlamanın Nedenleri
- Zaman Yönetiminin Ana Prensipleri
- Sorunları Tanımak
- Değişik Yaşam Rollerimiz ve Değerlerimiz
- Kişisel Vizyon ve Misyon Oluşturma
- Yaşam Yönetimi ve Zamanı Dengeli Kullanma
- Pareto Prensibi
- Önem ve Aciliyet – Önceliklerimiz
- Hayata, İşlere Hakimiyet ve Doğru Önceliklendirme
- Planlama ve Organizasyon
- Etkin Sonuç Üretmek
- Planlama ve Program Yapmak
- Zaman Çalışıcılarla Başa Çıkabilmek
- Bir hedef nasıl oluşturulur ? Anahtar noktalar ve Etkili Hedef Kriterleri
- Hedeflerin Eyleme Dönüşmesi
- Erteleme ve Hayır Diyememe
- Etkin Olunan Saatlerin Verimli Kullanılması
- İyi İletişim Kurma
- İşte Yetki Devri
- Kesintiler-Çalışmaların Bölünmesini Engelleme
- Başkasına Bağımlı Olan İşleri Hızlandırma
- Telefon Görüşmeleri
- Toplantıları Verimli Hale Getirme
- Evrak ve Raporlar
- Davetsiz Misafirler
- Bekleme Sürelerine Hazırlıklı Olma
- Yolda Geçirilen Zamanı Değerlendirme
- Zaman Yönetim Araçlarını Etkili Kullanmak
- Zaman Planlama Rehberi ve “ Temiz Masa“

Toplantı Yönetimi

- Toplantı Amacı
- Toplantı Çeşitleri
- Toplantı Hazırlıkları
- Gerekli Öğeler
- Ortam
- Katılımcı Belirleme
- Oturum Düzenleri
- Toplantı Yöneticisinin Sorumlulukları
- Gündem Bütünlüğü
- Akış Kontrolü
- Katılımın Sağlanması
- Karar Alma
- Tutanak Tutulması / Toplantı Sonrası Takip

Stres Yönetimi

- Stresi Tanıyorum:
- Stres Tanımı ve Belirtileri
- Stresin Fizyolojik ve Psikolojik Etkileri
- İşyerinde Stres Yaratan Faktörler
- Şu an hayatınızda stres yaratan ne kadar faktör var
- Stresle Başedebiliyor muyum?
- Hangi özelliklerim hayatımı zorlaştırıyor?
- Stres Yaratan İnanç ve Değer Sistemlerimiz
- Düşünce Biçimimiz bakış açımızı nasıl etkiliyor?
- Olumsuz musunuz? Olumlu mu?
- Stresle Başedebilmeyi Zorlaştıran Kişilik Özellikleri
- İş Stresi Ölçeği
- Stresle Başedebilme Yöntemleri
- Bedene Yönelik Olanlar : Nefes Egzersizleri, Gevşeme Egzersizleri, Zihinde Canlandırma Tekniği
- Zihine Yönelik Olanlar : Çarpıtılmış Düşünce Biçimini Farkedip Değiştirebilme, Olumlu Düşünce
- Gevşeme Egzersizi Uygulaması

Grup çalışmaları

Role Play Çalışmaları

Hedef Belirleme ve Sonuç Alma Eğitimi

Eğitimin Amacı

Hedefi belli olmayan gemiye hiçbir rüzgar yardım edemez, hedefi belli olmayan geminin limanı da belli olmaz

Günümüzde yapılan araştırmalar, insanların çoğunun kesinleşmiş bir hedeflerinin olmadığını göstermektedir. Çoğu birey, geleceğinden umutsuz bir biçimde kariyer ve hayat planı yapamamaktadır. Bunun üstesinden gelmenin başlıca yolu, kişisel farkındalığı artırarak, değerlerimizi bilmek ve bu değerlerimizden kaynağını alan hedeflerimizi belirleyerek, eylem adımlarını oluşturmaktır.

Bu eğitimde amaç, katılımcılara hedef belirleme ve sonuç almanın önemini anlatarak, hayattaki değerlerini ve gerçek hedeflerini belirlemelerini sağlamaktır.

Eğitim İçeriği

- Hayalleri hedeflere dönüştürmek
- Bireysel olarak istenen hedefi belirleme
- Geçmiş performansı değerlendirme, gelecek performansı artırma
- Çözüm odaklı bakış açısı kazanmak
- Doğru Hedef Belirleme Teknikleri
- Yıllık, Haftalık ve Günlük Planlamalar
- Zaman yönetimi ile hedefe ulaşma
- TEKGÖZ Prensibi
- Planlama Süreci ve Uygulamalar
- Önceliklerin Belirlenmesi
- Değerlerin Hedefe Etkisi
- Kişisel Misyon İfadesi
- Çevresel Faktörlerin Hedeflere Etkisi
- Hedefle İlgili Stratejilerin Belirlenmesi
- Uygulama Planı ve Kontrol
- Kişisel Karar Alma ve Çok Kriterli Sistemler
- Planlamada Etkili Zaman Yönetimi
- Esneklik ve Farkındalık
- Stratejik Yönetim Anlayışı
- Hedef belirleme vaka çalışması
- Masal tekniği ile hedef belirleme
- Hedef oyunları
- SWOT Analizi ile Durumsal Farkındalık
- İçsel ve Dışsal Kaynakların Organize Edilmesi
- Eylem Planlarının Oluşturulması

Yaratıcı Düşünce Sorun Çözme ve Karar Verme

Eğitimin Amacı:

Katılımcıların düşünce geliştirme, problem çözme ve karar verme becerilerini bilimsel yöntemlerle geliştirerek iş yaşamlarında fayda sağlamaktır.

Hedef Kitle:

Yaratıcı düşünme yeteneğini geliştirmek ve problem çözme, karar almada bu yaratıcı fikirleri kullanma becerisine sahip olmak isteyen tüm çalışanlara yönelik bir eğitimidir.

Eğitimin İçeriği:

- Yaratıcı Düşünce Kavramı
- Yaratıcı Kurum Kültürü
- Yaratıcı Birey ve Kurumsal Zeka
- Çoğul Yaratıcılık kavramı
- 6 Şapka tekniği
- 5 n 1 K
- Yaratıcı Düşünce Süreci Aşamaları
- Düşünce Geliştirmede Bireysel Teknikler
- Düşünce Geliştirmede Grup Teknikleri
- Problem nedir?
- Problem Çözmede Zihinsel Özellikler
- Problem Çözme Süreci
- Problem Çözme Sürecinde kullanılan Yaratıcı Teknikler
- Problem Çözme Teknikleri
- Karar verme Süreci Aşamaları
- Karar Verme Süreci Öğeleri
- Örgütsel Karar Türleri
- Karar Verememe Nedenleri ve Sonuçları

Başarılı Sunum Teknikleri Eğitimi

Eğitimin Amacı:

Amacımız, bir sunumun doğru ve etkili bir şekilde hazırlanması; sunumun katılımcıları etkileyici ve ikna edici şekilde yapılması; topluluk önünde konuşma; sunum yaparken etkili iletişim teknikleri; zor insanlarla başa çıkma teknikleri ana başlıklarında katılımcılara fayda sağlamaktır.

Eğitimin İçeriği:

- Sunum Yapmak Maharet İster
 - Sunucunun Özellikleri
 - Sunucunun Hazırlanması
- Sunuş Çeşitleri
- İdeal Sunum Planı
- Sunum Hazırlama
 - İçerik Hazırlama
 - Slayt Hazırlama Teknikleri
 - Teknik Hazırlık
- Sunum Yapma
- Topluluk Önünde Konuşma ve Etkileme Teknikleri
- Zor Katılımcılarla Başa Çıkma
- Sunumda Etkili İletişim Becerileri
- Sunum esnasında Sözlü İletişim Teknikleri
- Sunumda Beden Dili
- Sunum Hataları
- Ve Sahne Senin.....

Eğitimin Süresi:

Eğitim süresi 2 gündür.

Eğitimin Yöntemi:

Teorik anlatım, soru-cevap, uygulamalı grup ve birey çalışmaları

Yaratıcı Düşünce Sorun Çözme Ve Karar Verme

Eğitimin Amacı:

Katılımcıların düşünce geliştirme, problem çözme ve karar verme becerilerini bilimsel yöntemlerle geliştirerek iş yaşamlarında fayda sağlamaktır.

Hedef Kitle:

Yaratıcı düşünme yeteneğini geliştirmek ve problem çözme, karar almada bu yaratıcı fikirleri kullanma becerisine sahip olmak isteyen tüm çalışanlara yönelik bir eğitimidir.

Eğitimin İçeriği:

- Yaratıcı Düşünce Kavramı
- Yaratıcı Kurum Kültürü
- Yaratıcı Birey ve Kurumsal Zeka
- Çoğul Yaratıcılık kavramı
- Yaratıcı Düşünce Süreci Aşamaları
- Düşünce Geliştirmede Bireysel Teknikler
- Düşünce Geliştirmede Grup Teknikleri
- Problem nedir?
- Problem Çözmede Zihinsel Özellikler
- Problem Çözme Süreci
- Problem Çözme Sürecinde kullanılan Yaratıcı Teknikler
- Problem Çözme Teknikleri
- Karar verme Süreci Aşamaları
- Karar Verme Süreci Öğeleri
- Örgütsel Karar Türleri
- Karar Verememe Nedenleri ve Sonuçları

Eğitim Yöntemi:

Teorik Anlatım, Soru-Cevap, Vaka Çalışmaları, Uygulamalı Grup Çalışmaları

Eğitim Süresi:

2 gün (12 saat)

Yazılı İletişim Teknikleri

Eğitimin Amacı

Bu eğitimin amacı iş yaşamında yazılı iletişimde bulunması gereken katılımcılara bu konuda gereken temel bilgileri aktarmak ve yazma konusundaki becerilerini geliştirmelerine katkıda bulunmaktır.

Eğitime Kimler Katılmalı

İş gereği sık sık yazışmalarda bulunan çalışanlar ve yazılı iletişim araçlarını etkin olarak kullanmak isteyen çalışanlar

Eğitim İçeriği

- Yazılı İletişim Nedir? Neden Önemlidir?
- Yazılı İletişimde Sıklıkla Yapılan Hatalar
- Yazılı İletişimin Avantaj ve Dezavantajları
- Etkili Yazılı İletişimin 3 Ayağı
 - İçerik/Aktarış
 - Ne Söylemek İstiyoruz?
 - Nasıl Cevap Almak İstiyoruz?
 - Doğru Hitap, Açılış ve Kapanış
 - İfade Bozuklukları
 - İmla Hataları
 - Genel Kurallar (E-mail Kuralları)
 - Şekil
 - Yazı Karakteri
 - Sayfa Yapısı
 - İmza ve Ekler
 - Müşteri Odaklı Yazılı İletişim
 - Müşteri Tipleri ve Onlara Uygun Yazım Şekilleri
- Değerlerimiz Yazıya Nasıl Yansır?
- DÖVME Tekniği
- Yazılı İletişimde Hiyerarşiye Uyum
- Rapor Hazırlamak ve Sunmak
 - Raporlama Kuralları
 - Rapor Formatları
 - Yönetici Özeti Hazırlama
- Uygulama Aktiviteleri
 - Örnek E-posta Değerlendirmeleri
 - Kelimelerini Değiştir, Havayı Değiştir: Negatif İfadeleri, Pozitif Çevirme Çalışması
 - Farklı Stilllerdeki Müşteriye Özel E-posta Oluşturma Çalışması

Etkili İletişim Ve Beden Dili

2 Gün

- **İletişim Kavramının Tanımı**
 - İletişim nedir
 - İletişim ve ortak yaşam kültürünün gelişimi
 - İletişim ve halkla ilişkiler
- **İletişim Sürecinin İşleyişi**
 - Genel iletişim süreci modeli
 - Gönderici kaynak ve alıcı
 - İleti-mesaj
 - Kodlama
 - Kanal
 - Geri bildirim
 - Ortam etkisi
- **İletişimin Temel Özellikleri**
 - İlk an'ın etkisi
 - İletişim yönleri
 - İletişimde birliktelik
 - Teknolojik destekli iletişim
 - Değişen iletişim alışkanlıkları
 - Kanaatlerin değişimi ve iletişime yansımaları
 - İletişimde iyi bir dinleyici olmak
- **İletişim Sürecini Etkileyen Faktörler**
 - Farklılıklara bakarken bütünü görememek
 - Zamanı iyi değerlendirmek ve an'ı yakalayabilmek
 - Hayata olumlu bakabilmek ve önyargılardan arınmak
 - Eleştirel yaklaşım
 - Kişinin kendini tanımlaması
 - İletişimde güven ve adalet
 - Etkili iletişim egzersizleri
 - Sağlıklı iletişim ve kaliteli yaşam
 - İletişimde öfke
 - İletişim yöntemi olarak susma
 - Gülmenin gücü
- **Sözlü Yazılı Ve Görsel İletişim**
 - Sözü'nün gücü
 - Sözcüklerin ardındaki
- **Sözsüz İletişim**
 - Beden dili
 - Kelimelerin anlatamadıkları
 - Vücut hareketleri
 - Baş bölgesi
 - Gözler
 - Jestler-mimikler
 - Gövde duruş ve ayaklar
 - Kişiler arası mesafeler
 - Dokunarak iletişim
- **Yalan Ve Beden Dili**
 - Yalan ve şüpheli davranış ilişkisi
 - Yalan esnasında dikkat çeken beden dili sinyalleri
 - Beden sızıntıları
- **Satışta İletişim**
 - Satıcının iletişimi
 - Satıcının iletişim hatalarında kayıpları

Sunum Teknikleri

Eğitimin Amacı

Etkili sunum hazırlamak ve topluluk önünde aktarabilmek için gerekli tüm teknik donanım ve bireysel becerilerin, zengin uygulamalar ve teorik aktarımlarla sağlanması.

Eğitime Kimler Katılmalı

Tüm çalışanlar

Eğitim İçeriği

- **Ses Kullanımı ve Diksiyon**
 - Ses nefes egzersizleri ve sesin ideal kullanımı
 - Kelimelerin doğru telaffuzu ve etkin dil kullanımı
 - Sözcük vurgulama çalışmaları,
 - Cümle tonlama çalışmaları
- **Topluluk Önünde Konuşma ve Hitabet**
 - Rahatlama ve heyecan kontrolü
 - Başarılı Hitabet Kuralları
 - Beden Dili ve Hitabet Bütünlüğü
 - Etkileme ve İkna Yöntemleri
- **Etkili Sunum Teknikleri**
 - Profesyonel Sunum İlkeleri
 - Planlama ve Hazırlık
 - Hedef Odaklı Sunum İçeriği
 - Sunum Salonu, Ekipman ve Yardımcı Araçların Kullanımı
 - Etkili Açılış
 - Farklı Katılımcı Tiplerini Anlama
 - Katılımcılarla İletişim
 - Aykırı Seslerin Bastırılması
 - Katılımcılarla Eşit Mesafe Kuralı
 - Grup Motivasyonunun Ayakta Tutulması
 - Sunum Hedeflerinin Özetlenmesi ve Kontrolü
 - Etkili Kapanış
- **Uygulamalar**
 - Planlı ve Hazırlıklı Sunum Uygulaması
 - Doğaçlama Sunum Uygulaması
 - Zor Katılımcılara Sunum Uygulaması

Alt Üst İlişkileri Ve Protokol Eğitimi

1 gün

İçerik

Yönetim yaklaşımlarındaki değişimle birlikte, işletmelerdeki üst ve ast ilişkileri gelişmiştir. Bir dönem klasik yaklaşımdaki “rasyonel insan” yerini bugün sosyal, inisiyatif kullanabilen ve demokratik insan modeline bırakmıştır.

Çalışanlar yaptıkları işle ilgili kararlarda kendi görüşlerinin alınmasını ve öz benliklerine saygı aramaktadırlar. Yöneticiler de kayıtsız şartsız denileni yapan, yerine fikir üreten, yönetime katılan demokratik haklarını bilinçli bir şekilde kullanabilen çalışanlar istemektedirler.

Bu ana tema esas alınarak düzenlenen eğitim programında, genel kabul görmüş protokol, örf, adet ve iletişim kuralları gözden geçirilerek, aşağıda yer alan başlıklar doğrultusunda, eğitim sürecindeki gerekli açıklamalar ve rol-play uygulamaları ve testlerle desteklenecektir.

Eğitim İçeriği

- Genel protokol ve görgü kuralları
- Karşılama ve uğurlamada kurum kültürü
- Kurum içi iletişim
- Çalışanların örgüt içindeki konumu
- Eski personelle yeni personel arasındaki uyum sorunları
- Ast-üst bilgi ve yönetim akım şemaları
- Örgüt içindeki iletişim kanallarına ulaşım ve işleyişi
- Yöneticilerle etkili iletişim
- Şirket üst düzey yönetimiyle olan iletişim ve sorunlar
- Astlar için zaman kavramı
- Üstler için zaman kavramı
- Kurum dışı iletişim
- Kurum içi iş kurallarına uyumdaki problemler
- Kişisel katkı sorunları
- Sorumluluk mu “Zorumluluk” mu
- Kurum içi departmanlar arası iletişim kopuklukları ve çözümleri
- Yeni elemanların kurum kültürüne uyum sorunları
- Kurum içi ve kurum dışı eğitimin kurum kültürüne katkısı
- Genel Protokol kurallarının kurum bünyesine uyarlanması
- Özellik arz eden gün ve tarihlerdeki kuralların kurum kültürüne uyarlanması
- Çalışanların kurum kültürüne uyumdaki sorunları ve analizi
- Her kurum kendi kültürü ile oluşur ve tanınır anlayışının çözümü
- Üst düzey yönetimin kurum kültüründeki uyum sorunları
- Aile şirketlerindeki çalışan ve işveren ilişkileri
- Kurum içi zor insanlar analizi
- Çatışma yönetimi, doğru iletişim, öfke kontrolü,

Kriz Yönetimi

Eğitimin Amacı

İş hayatında kişisel ve kurumsal hedeflere ulaşmak için gerekli kriz yönetimi becerilerinin kazanılmasını, krizleri fırsata çevirmeyi ve krizleri oluşmadan öngörmeyi sağlamaktır

Eğitime Kimler Katılmalı

Yöneticiler, Yönetici adayları, Kriz yönetimi yetkinliğine ihtiyaç duyan tüm kadrolar

Eğitim İçeriği

- **Kriz Nedir?**
 - Krizlerin Olası Nedenleri Neler Olabilir?
 - Kriz Yönetiminden Ne Anlaşılmaktadır?
- **Kriz Yönetimi Sürecinin Aşamaları**
 - Kriz Olasılıklarının Listelenmesi
 - Olası Sonuçların Kestirilmesi
 - Önleme Maliyetleri
- **Kriz Yönetmeye Hazırlanması**
 - Eylem Planları
 - İletişim Planları ve Test Edilmesi
 - Tatbikat
- **Krizin Saptanması**
 - Belirtilerin Algılanması
 - Bilgi Toplama
- **Krizin Dondurulması**
 - Önceliklerin Belirlenmesi
 - Krizin Açıklanması
 - Krizin Çözülmesi
 - Krizden Yarar Sağlanması
- **Kriz Yönetiminde Yararlanılacak Yönetimsel Araç ve Teknikler**
 - Planlama/Stratejik Planlama
 - Güç Alanı Analizi
 - SWOT Analizi
 - Arama Konferansı
 - Benchmarking
- **Kriz Yönetimi ve Liderlik**

Ofis Yönetimi Ve Yönetici Asistanlığı

Eğitimin Amacı

Yöneticilerin sırdaşları ve işlerini kolaylaştırmak amacıyla omuz omuza çalıştıkları bu kadroların, yetkinliklerinin ve verimliliklerinin artırılması, kendilerinden beklentilerin farkındalıklarının sağlanması.

Eğitime Kimler Katılmalı

Yönetici Asistanları ve bu işi meslek olarak yapmayı hedefleyen adayları.

Eğitim İçeriği

- **Tanımlar**
 - Ofis
 - Yönetim
 - Yönetici
 - Asiste Etmek / Asistan
 - Sekreter
 - Sekreterlik mi? Asistanlık mı?: Biz Kimiz, Neyiz??
- **Gereksinimler**
 - Zaman Planlaması ve Yönetimi
 - İş Yerinde Stres ve Stresle Başa Çıkma...
 - Ofis Yönetimi Kavramı
 - Kişisel Kalite ve İmaj
- **Asistanın Masası, Ofis Düzeni Ve Çalışma Ortamı**
 - Asistanın Masası...
 - Odası
 - Dosyalama Sistemi
 - Belge Türleri: Nasıl Gönderilir, Nasıl Saklanır, Nasıl İmha Edilir...
- **İletişim**
 - “İletişebilmek” Kavramı...
 - Söylemek...
 - Beden Dili Üzerine Kısa Kısa...
 - Asistanın İletişiminde Görgü ve Nezaket
 - Telefonla Konuşurken...
 - Dinlemenin İletişimdeki Önemi... Doğru Dinleme...
 - Verba Volant, Scripta Manent
 - Yeni Trend: e-mail
- **Yönetici Ne Bekler?**
- **Değerlendirme Ve Kapanış**

Yönetici Asistanlığında Mesleki ve Kariyer Gelişimi Eğitim Programı

Amaç:

Yönetici asistanı görevindeki katılımcılara kendilerini ve geleceklerini tanımlatarak, kişisel ve mesleki gelişimlerini planlamak ve tam verimli olmak için mesleki yol gösterici bilgiler vermektir.

İçerik:

- Yönetici Asistanlığı Kavramı ve Önemi
- Yönetici Asistanlığı İçin Kişisel Mesleki Özellikler ve Meslek Gelişimi
- Kişisel Vizyon, Misyon ve Temel Değerler
- Yönetici Asistanları için Bireysel Kariyer Planlaması
- Geleceğin Yönetici Asistanlığı, Siz neredesiniz?
- Yönetici Asistanlarının sahip olması gereken yetkinlikler nelerdir?
- Yetkinlik Durum raporu, yetkinlik değerlendirme
- Yetkinlikleri geliştirmek için neler yapılmalıdır?
- Yönetici Asistanlarına Şirket içi İletişim Stratejileri
- Şirket içi İlişki Yönetimi
- Yöneticinizi Yönetmek
- Yönetici Asistanlığında Başarı için 4 adım
- Şirket Kültürü ve önemi
- Yönetici Asistanlığı İçin İletişim Yöntemleri
- Yönetici Asistanlığında Ofis Etkinliği ve Verimliliği
- İş Yönetim Fonksiyonları ve Yönetim Fonksiyonlarının Yönetici Asistanlığında Etkin Kullanımı
- Planlama ve Ajanda Paralellliği İçin Altın Kurallar
- Randevu Organizasyonu
- Başarılı Randevu Organizasyonu Örnekleri
- Toplantı Organizasyonları
- Başarılı Gündem Hazırlanması
- Seyahat Organizasyonları
- Organizasyonların Başarısı İçin Yönetici – Yönetici Asistanı İletişimi
- Zor Yöneticilerle Başedebilme Yöntemleri
- Kriz Ortamında Etkin Stres Yönetimi
- Kriz Ortamında Yönetici Asistanı Görev ve İpuçları
- Evrak Yönetimi
- Yönetici Asistanı Yazışma Becerileri
- Dosyalama ve Arşiv Yönetiminde Altın Kurallar
- Nezaket ve Görgü kuralları
- İmajınız Sizsiniz
- Yeni Mesleğe Başlayanlar İçin Örnek Olaylar

Uluslararası Ticaret ve Pazarlama Yöntemleri Eğitimi

Eğitim içeriği

- **İhracattan Uluslararası Pazarlamaya geçiş,**
 - Türkiye'nin durumu,
 - Uluslararası Pazarlama nedir?
 - Uluslararası Pazarlara Niçin Yönelmeli?
- **Uluslararası Ticaret ve Kapsamı,**
 - Uluslararası Ticaretin Boyutları,
 - İhracatımızın Yapısı,
 - Uluslararası Ticareti Engelleyici Koşullar,
 - Uluslararası Ticaret Blokları,
 - Avrupa Birliği,
 - GATT ve WTO,
 - Uluslararası Ticareti Teşvik Eden Diğer Kuruluşlar,
 - Ödemeler Dengesi ve Türkiye.
- **Pazar Araştırmasında Toplanacak Bilgiler,**
 - Pazar Araştırmasına Başlarken,
 - Pazarla İlgili Bilgiler,
 - Ürünle İlgili Bilgiler,
 - Pazarlama Yöntemleri ile İlgili Bilgiler.
- **Pazar Araştırması Türleri,**
 - Masa Başı Araştırması,
 - Piyasa Araştırması,
 - Tüketici Araştırması,
 - Bir Araştırma Laboratuvarı Olarak Fuarlar,
 - Diğer Araştırma Yöntemleri.
- **İhracatta Uygun Ürünün Geliştirilmesi,**
 - Hangi Bölgeler,
 - Yeni Ürün Fikirlerinin Oluşturulması,
 - Yeni Ürün Fikirlerinin Değerlendirilmesi,
 - Ürünün Geliştirilmesi,
 - Fiyat ve Değer,
 - Marka Seçimi,
 - İç Ambalaj Dizaynı,
 - Dış Ambalaj Dizaynı,
 - "İhracatın Temel Taşı: Kalite"
 - Yeni Ürünün Gücü
- **Uluslararası Pazarlama Stratejileri,**
 - Temel Stratejiler,
 - Standartlaştırma,
 - Ürün Yaşam Dönemi,
 - Pazar Bölümlemesi,
 - Pazar Seçimi,
 - Piyasa Payı,
 - Başarıyı Tekrarlayabilmek için.
- **Statejik Odaklaşma,**
 - Üretime odaklaşma,
 - Ürüne Odaklaşma,
 - Müşteriye Odaklaşma,
 - Odaklaşmanın Yararı.
- **Stratejiden Organizasyona geçiş,**
 - Organizasyon Felsefesi,
 - Ürün Müdürlüğü,
 - Temel Dağıtım Seçenekleri,
 - Bayi Seçimi,
 - Bayilik Antlaşması.
- **Satış Önerisinin hazırlanması,**
 - Maliyetin Hesaplanması,
 - Fiyatın Bildirilmesi,
 - INCOTERMS Ticari Terimleri.
- **İhracat ve Sigorta işlemleri,**
 - İhracat İşlemleri ve Belgeleri,
 - Özellik Gösteren İhracat,
 - DTM ve İhracata Yardımcı Diğer Kurumlar,
 - Sigorta İşlemleri.
- **Banka İşlemleri,**
 - Tahsilat ve Finansman,
 - Akreditif İşlemleri,
 - Akreditif Türleri,
 - Akreditif Vesaiki,
 - Akreditiflerde Dikkat Edilecek Hususlar,
 - Akdi Teminatlar.
- **Ürünün Dış Pazarlarda Tanıtılması,**
 - Mektuplar Tanıtım,
 - Fuarlar,
 - Reklam,
 - Satışı Teşvik Yöntemleri
- **Yeni Pazarlar ve Vizyonlar.**
 - Yeni Pazarlar,
 - Yeni Alanlar,
 - Kamuda Yeni Yaklaşımlar

Uluslararası Ticaret Bakış Açısıyla Dış Ticaret Ve Finansmanı Eğitimi

Amaç: Rekabetin çok sert yaşandığı bir dönemde hayatta kalabilmenin tek yolu dış ticaret uygulamalarına hakim olarak, yurtdışında yeni pazarlar keşfetmek ve müşterilere sürekli satış yapmamızı sağlayacak yeni yöntemler bulmaktır. Kürselleşme ile birlikte ekonomilerin giderek birbirine daha bağımlı hale geldiği ve uluslararası ticaretin ortak kurallar çerçevesinde serbestleştiği süreçte, önemi hızla yükselen Dış Ticaret'in (Uluslararası ticaretin) uzmanlarını yetiştirmeyi hedefleyen bu program, katılımcılarına Dış Ticaret Uzmanlığı bilgi ve becerisi kazandırarak, dış ticaret bilgilerini güncel tutma ve mesleki ilerleme sağlayacak özelliklere sahiptir.

Kimler Katılmalı :

- İthalat ve İhracat bölümlerinde çalışanlar,
- Dış ticaret ve gümrük müşavirlik firmaları çalışanları,
- Serbest muhasebeci ve mali müşavirler,
- Dış ticaret konusunda uzmanlaşmak isteyenler,
- Uluslararası ticaret alanında kariyer hedefi olan,
- Yeni mezun, Uzman, Orta düzey Yönetici seviyesindeki Kişiler.

Eğitim Programı :

- Türkiye'nin Dış Ticareti
- İhracat ve İthalatın Finansmanı
- Dış Ticaret İşlemlerinin Teknik Esasları
- Dış Ticarete Teslim Şekilleri
- Dış Ticarete Ödeme/Tahsil Şekilleri
- Uluslararası Ticari Sözleşmelerinin Hazırlanması
- Ticari Uyuşmazlıkların Çözüm Yolları
- Dış Ticaret ve Muhasebe
- Avrupa ve Gümrük Birliği
- İhracatta Kalitenin Önemi
- İşyeri Stresi ve Başa Çıkma Yöntemleri
- İhracatçı Birlikleri ve İhracat Mevzuat Uygulamaları
- İhracatçı Teşvik Uygulamaları
- İhracatta KDV İstisnası
- Eximbank
- Serbest Bölgeler

İleri MS Excel 2003-2007-2010-2015 (2003-2007-2010-2015 TR & ENG)

MS Office Eğitimlerinizin Amacı;

En temel düzeyden, ileri düzeye kadar tüm katılımcılarımızın daha etkin çözüm ve uygulamalar ile işlerini kolaylaştırıp, fark yaratıp, iş hayatında öne çıkmalarına yardımcı olmaktır.

Amaç;

İleri Excel eğitimin amacı; mevcut MS Excel kullananlar için daha etkin çözüm ve uygulamalar ile işlerini kolaylaştırıp, fark yaratıp iş hayatında öne çıkmalarına yardımcı olmaktır.

Bu eğitime kimler katılmalıdır:

Zamanını ve iş süreçlerini etkin şekilde kullanmak isteyen, iş hayatında önemli çözümlenmeleri etkin İleri Excel kullanımı ile gerçekleştirmek isteyen herkes katılmalıdır.

Eğitim için gerekli ön bilgiler: **Temel MS Office kullanımı bilgisine sahip olunması gerekir.**

Eğitim süresi: **2 Gün**

İleri Excel Eğitim İçeriği:

- Temel Fonksiyonlar (Tekrar) Bilgilerine Ek Olarak;
- Veri Bilgi Girme
- Biçim Boyacısı
- Seri Veri Girme
- Özel Liste Oluşturmak
- Hücreye Açıklama Ekleme
- Excel'de Web Sayfası Formatında Teklif Hazırlama (Köprü Özellikleri)
- Grafik Serileri İle İşlemler Yapmak
- Koşullu Biçimlendirme
- Biçimlendirme
- Formüllerde Mutlak ve Göreceli Adres Kullanmak
- Mantıksal Fonksiyonlar (IF, AND, OR)
- Metinsel Fonksiyonlar (UPPER, LOWER, CONCATENATE, LEFT, RIGHT, SEARCH, MID)
- Arama ve Başvuru Fonksiyonları (VLOOKUP, HLOOKUP)
- İstatiksel Fonksiyonlar (COUNTIF, SUMIF)
- Tarihsel Fonksiyonlar (NOW, TODAY)
- Veritabanı Fonksiyonları (DSUM, DCOUNT, DAVERAGE)
- Finansal Fonksiyonlara Örnekler
- Paranın Gelecekteki Değeri
- Paranın Bugünkü Değeri
- Amortisman Hesabı
- Faiz Oranı
- Faiz Karlılığı
- Yatırım Karlılığı
- Verileri Düzenlemek ve Çözümlemek
- Verileri Sıralamak (Sort)
- Verileri Süzmek (Auto Filter, Advanced Filter)
- Sütunları Bölme (Text To Columns)
- Kendini Tekrarlayan Kayıtları Temizlemek (Remove Duplicates)
- Verileri Sınırlandırmak (Data Validations)
- Verileri Gruplamak, Bütünlemek ve Özet Tablo Oluşturmak
- Ara ve Alt Toplamlar Almak (Subtotal)
- Gruplama Düğmeleri Kullanmak
- Verileri Belirli Başlıklar Altında Filtrelemek ve Özetlemek
- Özet Tablo (Pivot Table) Oluşturmak ve Düzenlenmek
- Özet Tablolara Hesaplanabilen Alanlar Ekleme
- Özet Tablolaların Biçimlerini Düzenlenmek
- Özet Grafik (Pivot Chart) Almak
- Farklı Konumlardan Veri Birleştirmek (Consolidation)
- Amaçlanı Bulmak ve Durum Değerlendirmesi Yapmak
- Hedef Ara (Goal Seek) ile istenen Formül Sonuçlarına Ulaşmak
- Çoklu Çözücü İle En İyi Çözümü Bulmak (Solver - Çözücü)
- Tanımlayıcı İstatistikler ile Veriyi Çözümlemek (Analysis Toolpak)
- Senaryo Yöneticisi (Scenario Manager) ile Durum Senaryoları Üretmek
- Senaryo Sonuçlarını Özetlemek
- Veri Tablosu (Data Table) ile Aynı Formülde Başka Değişkenler Kullanmak
- Microsoft Excel ile Bilgiyi Düzenlemek
- Excel içinde Stilleri Oluşturmak
- Şablon Dosyalar (Templates) ile Çalışmak
- Dosyayı Açmaya Karşı Parola ile Korumak (Password To Open)
- Dosyanın Yazmaya Karşı Parola ile Korumak (Password To Modify)
- Sayfadaki Belirli Hücreleri Korumak
- Çalışma Kitabının Yapısını Korumak
- Formula Auditing İle Karışık Tablo Ve Formülleri Çözümlemek
- Gözcü Ekleme
- Form Kontrolleri ve Makrolar
- Developer Sekmesini Ekranı Ekleme
- Form Kontrolleri Kullanmak
- Form Kontrolleri ile Fonksiyonları Dinamik Hale Getirmek
- Makro Seçeneklerini Kullanmak
- Makrolarda Güvenlik
- Makro Kaydetmek
- Makrolara Kısayol Tuşu ve Form Kontrolü Atamak
- Farklı Sektörlerden Örnek Dosyaların İncelenmesi
- Farklı Sektörlerden Excel Dosyaları ve Uygulamaların incelenmesi.
- Excel'in Yapabilecekleri ve Katılımcının Excel Vizyonunu Genişletmek İçin Yerli Yabancı
- Örnek Dosyaların Kısa Kısa Gösterimi ve Yorumlanması Katılımcılara Türkçe- İngilizce ve İngilizce-Türkçe Alfabetik Formül Listeleri
- Günlük Kullanım İçin Popüler Formüller ve Türkçe Açıklamaları
- Çok Yapılan Hatalar ve Notları
- Genel Kısayollar Dosyası Paylaşımı

MUHASEBE VE FİNANS YÖNETİMİ EĞİTİMLERİ

İşletmelerde Bütçe Sistemleri ve Bütçe Yönetimi Eğitimi

Eğitimin Amacı :

Bu Eğitim kapsamında; Stratejik Planlama ve Hedeflere göre yönetim İlkelerinin, uygulama adımlarının oluşturulması, İşletmelerde Bütçe Sistemlerinin kurulması, modern Bütçeleme Tekniklerinin ve Sektörlere göre Bütçeleme uygulamalarının örneklerle anlatılması, Bölüm ve Yönetici Performanslarının izlenerek değerlendirilmesi ile Giderlerin ve maliyetlerin kontrolü ve yönetimi alanlarında, katılımcılara Bir Bütçe Sisteminin kurulması, denetlenmesi ve raporlanması ile ilgili olarak, güncel ve uygulanabilir bilgilerin aktarılması ve öğretilmesi hedeflenmiştir .

Kimler Katılabilir :

Bütçe Bölüm Yöneticileri, Bütçeleme, Planlama ve Raporlama Uzmanları, Departman Müdürleri, Üst ve Orta Kademe Yöneticiler, İşletme Sahipleri ve İşletme Bütçeleri alanında kendilerini geliştirmek isteyen şirket çalışanları

EĞİTİMİN İÇERİĞİ :

1. Stratejik Yönetim, Stratejik Planlama ve Bütçeler
2. Stratejik planlamanın özellikleri ve stratejik planlama Süreci
3. Hedeflere göre yönetim kavramı ve İşletme Bütçeleri
4. Temel kavramlar, Bütçelerin yararları, amaçları ve Fonksiyonları
5. İşletme Bütçelerinde başarısızlığa yol açan nedenler
6. Bütçe Türleri ve Bütçe Sistemleri
 - 6.1 Program Bütçe
 - 6.2 Sorumluluk Bütçesi
 - 6.3 Yatırım Bütçeleri
 - 6.4 Nakit Akış Bütçesi
 - 6.5 Orta vadeli ve çok yıllık Bütçeler
7. Bütçeleme Teknikleri
 - 7.1 Esnek Bütçeleme
 - 7.2 Faaliyet Tabanlı Bütçeleme
 - 7.3 Kritik Hedefler Bütçesi
 - 7.4 Sıfır Tabanlı Bütçeleme
 - 7.5 Dinamik Bütçeler (Rolling Forecast Budgeting)
 - 7.6 Öncelik sıralı Bütçeleme
 - 7.7 Yürüyen Bütçeler
 - 7.8 Bulanık Bütçeleme
8. Bütçeleme Süreci ,Bütçe Organizasyonu ve Temel Uygulamalar
 - 8.1 Vizyon ve hedeflerin belirlenmesi
 - 8.2 Yatırım hacmi ve faaliyetlerin planlanması
 - 8.3 Bütçe Organizasyonu, Bütçe Komitesi Bütçe Dosyası ve Bütçe Takvimi
 - 8.4 Makroekonomik Göstergeler, temel varsayımlar ve özel hedefler
 - 8.5 Kapasite ve çalışma günü planlaması
 - 8.6 Kritik hedeflerin saptanması, tablolaştırılması, başa baş analizlerinin yapılması
 - 8.7 Bütçeleme ve Katma Değer Analizleri
 - 8.8 Bütçe formlarının hazırlanması, taslakların düzenlenmesi, uyumlaştırma, konsolidasyon ve onay safhaları
9. Yıllık faaliyet Bütçelerinin hazırlanması, temel uygulamalar ve teknikler
 - 9.1 Faaliyet Hacminin Planlanması
 - 9.2 Satış Miktar Bütçesi
 - 9.3 Satış Tahmin Yöntemleri (Zaman Serileri Analizi/ Pazar Analizi/ Ürün Analizi/ Regresyon Analizi)
 - 9.4 Üretim Miktar Bütçesi
 - 9.5 Direkt İlk madde ve Malzeme Kullanım Miktar Bütçesi
 - 9.6 Direkt ilk Madde ve Malzeme Satınalma Bütçesi
 - 9.7 Direkt madde Maliyet Giderleri Bütçesi
 - 9.8 Direkt İşçilik Zamanı Bütçesi
 - 9.9 Direkt İşçilik Giderleri Bütçesi

- 9.10 Genel Üretim Giderleri Bütçesi
- 9.11 Satışların Maliyeti Bütçesi
- 9.12 Faaliyet Giderleri Bütçesi
 - Yönetim Giderleri Bütçesi
 - Satış ve Pazarlama Giderleri Bütçesi
 - Ar Ge Giderleri Bütçesi
- 9.13 Gelir Tablosu Bütçesi
- 9.14 Nakit Akış Bütçesi
- 9.15 Bütçelenmiş Bilanço
- 9.16 Departman Bütçeleri ve Gider türlerinin Bütçelenmesi
- 9.17 Gelirlerin Planlanması
 - Satış Fiyatları Bütçesi
 - Satış Gelirleri Bütçesi
 - Diğer Gelirler Bütçesi
10. Bütçelenmiş Mali Tablolar
 - 10.1 Gelir Tablosu Bütçesi
 - 10.2 Proforma Bilanço (Bütçelenmiş Bilanço)
 - Proforma Bilançonun Yararları
 - Proforma Bilanço Düzenleme Yöntemleri
 - 10.3 Nakit Akış Bütçesi
 - Kısa dönemli Tahmin Teknikleri
 - Uzun Dönemli Tahmin Teknikleri
11. Bütçelemede Özel Raporlamalar
 - 11.1 Başabaş Analizleri
 - 11.2 Katma Değer Analizleri
 - 11.3 İstisna Raporu
 - 11.4 Z Raporu
 - 11.5 Grafikselle ve Görsel Bütçe Raporları
 - 11.6 Üst Yönetim Bütçe Raporları
 - 11.7 Bütçe tahminlerinde yararlanabilecek Mali ve Ekonomik Raporlar ve Göstergeler
12. Bütçelemede Enflasyon Faktörü
13. Bütçe Yazılımları ve Bütçe programları
14. Bütçede Revizyon
15. Sektörlere göre Bütçeler ve Sektörel Bütçe Uygulamaları ve Örnekleri
 - UYGULAMA ÖRNEĞİ 1 : Ticaret sektöründe Bütçeleme
 - UYGULAMA ÖRNEĞİ 2 : Üretim İşletmesinde Bütçeleme
 - UYGULAMA ÖRNEĞİ 3 : Hizmet Sektöründe Bütçeleme
 - UYGULAMA ÖRNEĞİ 4 : Hizmet Sektöründe Bütçeleme
 - UYGULAMA ÖRNEĞİ 5 : İnşaat Sektöründe Finansal Planlama ve Bütçeleme
16. Bütçe Denetimi ve Sapma Analizleri
 - 16.1 Satış Gelirleri sapmalarının Analizi
 - 16.2 Üretim Maliyetlerinde sapmalar
 - a. Direkt madde sapmalarının Analizi
 - b. Direkt işçilik sapmalarının Analizi
 - 16.3 Sapmaların Yönetim Denetimi açısından Analizi
17. Bütçelerin izlenmesinde ve değerlendirilmesinde kullanılacak Tablo Örnekleri
18. Orta Vadeli ve çok yıllık Bütçeleme. Özellikleri ve Hazırlama Teknikleri

Mali ve Finansal Tabloların Analizi

Finansal bilgi sisteminin çıktıları ve işletmelerin aynası olan finansal tabloların neler olduğunun bilinmesi, analizinin yapıp doğru yorumlanabilmesi, işletmenin sürdürülebilir büyümesi için en önemli kriterlerdendir.

Bu eğitimde işletmelerde kredi kullanma kararı veren, finansman kuruluşlarıyla müzakereleri yürüten, finans, pazarlama veya iş geliştirmeden sorumlu uzman ve yöneticilerin finansal tabloları analiz edebilme ve karar alabilme yetilerinin geliştirilmesi hedeflenmektedir.

Eğitim İçeriği

- Mali tabloların tanımlanması
- Mali tabloların genel özellikleri
- Temel mali tablolar
- **BİLANÇO**
- Bilanço düzenleme ilkeleri
- Bilanço kalemlerinin incelenmesi
- Bilanço dipnotları
 - Bilançonun tanımı ve özellikleri, Bilanço düzenleme ilkeleri
 - Bilançonun biçimsel yapısı ve bölümleri
 - Bilançonun düzenlenme aşamasında öne çıkan hususlar
 - Veri yasaları ve yeni TTK kapsamında Bilanço
 - Tek düzen hesap planı ve açıklamaları
 - Türkiye Finansal raporlama Standartları ve Bilanço
- **GELİR TABLOSU**
 - Gelir Tablosunun tanımı ve düzenlenme ilkeleri
 - Gelir Tablosunun biçimsel yapısı ve bölümleri, yer alan bilgilerin incelenmesi
 - Tek düzen hesap planından gelir tablosuna gidiş
 - Gelir tablosu ile ilgili özel hükümler ve gelir tablosu Dipnotları
 - Enflasyonun Bilanço Ve Gelir Tablosuna Olan Etkileri
- **SATIŞLARIN MALİYETİ TABLOSU**
 - Tanımı ve biçimsel yapısı
 - Bölümler ve sunulan bilgiler
- **NET İŞLETME SERMAYESİ DEĞİŞİM TABLOSU**
 - Tanım ve biçimsel yapı
 - Bölümler ve tabloda yer alan bilgiler
 - Net Çalışma Sermayesi Değişim Tablosunun düzenlenmesi ve yorumlanması
- **NAKİT AKIM TABLOSU**
 - Nakit Akım Tablosunun tanımı ve özelliği, Nakit Akım Tablosunda sunulan bilgiler
 - Nakit akım tablosunun düzenlenmesi ve öne çıkan hususlar
- **ÖZ KAYNAK DEĞİŞİM TABLOSU**
 - Öz Kaynak Değişim Tablosunun tanımı, önemi ve biçimsel yapısı
 - Öz Kaynak Değişim Tablosunun düzenlenmesi
- **MALİ TABLOLARIN ANALİZİ**
- Finansal Tablo Analizinin tanımı, kapsamı ve Amacı
- Finansal Analiz Teknikler
 - Karşılaştırmalı Tablo Analizleri
 - Karşılaştırmalı Tabloların düzenlenmesi
 - Yatay ve Dikey Analizler
 - Uygulama Örnekleri, Analiz ve Yorumlar
- Oran Analizleri
- Likidite Oranları
- Mali Yapı Analizinde kullanılan Oranlar
- Çalışma ve Faaliyet Verimliliğini ölçen oranlar
- Büyüme ile ilgili oranlar
- Mali Yükümlülükler ve Faizlerin karşılanması ile ilgili Oranlar
- Örnek Olaylar, Uygulamalar, Yorumlar
- Çalışma Sermayesi Yeterlilik Analizleri
- Tartışmalar; Öneriler; Çözümler

Mali Tablolar Analizi Eğitimi

Finansal tablolarda yer alan bilgilerin doğru olarak yorumlanması; işletme faaliyetlerinin ve işletme performansının değerlendirilmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Diğer taraftan mali tablolarda sunulan finansal bilgiler, hem sürdürülebilir büyüme anlamında yönetim kararlarına ışık tutarken, işletme kaynaklarının doğru yönlendirilmesi ve yönetilmesi anlamında önemli bir veri tabanı oluşturmaktadır. Bu eğitim kapsamında, işletme yöneticilerinin; Muhasebe / Finans bölümü yetkililerinin ve uzmanlarının; Finansal Tabloları analiz edebilme ve yorumlama yeteneklerinin geliştirilmesi, Finansal Analizin öneminin kavranılması ve Mali Tablo Analiz tekniklerinin öğretilerek, katılımcılara bu alanda sistematik bir bakış açısı kazandırılması hedeflenmiştir.

TEMEL MALİ TABLOLAR

- **BİLANÇO**
 - Bilançonun tanımı ve özellikleri, Bilanço düzenleme ilkeleri
 - Bilançonun biçimsel yapısı ve bölümleri
 - Bilançonun düzenlenme aşamasında öne çıkan hususlar
 - Veri yasaları ve yeni TTK kapsamında Bilanço
 - Türkiye Finansal raporlama Standartları ve Bilanço
- **GELİR TABLOSU**
 - Gelir Tablosunun tanımı ve düzenlenme ilkeleri
 - Gelir Tablosunun biçimsel yapısı ve bölümleri, yer alan bilgilerin incelenmesi
 - Gelir tablosu ile ilgili özel hükümler ve gelir tablosu Dipnotları
- **ENFLASYONUN BİLANÇO VE GELİR TABLOSUNA OLAN ETKİLERİ**
- **SATIŞLARIN MALİYETİ TABLOSU**
 - Tanımı ve biçimsel yapısı
 - Bölümler ve sunulan bilgiler
- **NET ÇALIŞMA SERMAYESİ DEĞİŞİM TABLOSU**
 - Tanım ve biçimsel yapı
 - Bölümler ve tabloda yer alan bilgiler
 - Net Çalışma Sermayesi Değişim Tablosunun düzenlenmesi ve yorumlanması
- **NAKİT AKIM TABLOSU**
 - Nakit Akım Tablosunun tanımı ve özelliği, Nakit Akım Tablosunda sunulan bilgiler
 - Nakit akım tablosunun düzenlenmesi ve öne çıkan hususlar
- **ÖZ KAYNAK DEĞİŞİM TABLOSU**
 - Öz Kaynak Değişim Tablosunun tanımı, önemi ve biçimsel yapısı
 - Öz Kaynak Değişim Tablosunun düzenlenmesi

MALİ TABLOLARIN ANALİZİ

- Finansal Tablo Analizinin tanımı, kapsamı ve Amacı
- Finansal Analiz Teknikler
 - Karşılaştırmalı Tablo Analizleri
 - Karşılaştırmalı Tabloların düzenlenmesi
 - Uygulama örnekleri ve değişimin analizi
 - Eğilim Yüzdeleri Yöntemi
 - Yüze İndirgenmiş Mali Tablolar
 - Yatay ve Dikey Analizler
 - Uygulama Örnekleri, Analiz ve Yorumlar
 - Oran Analizleri
 - Likidite Oranları
 - Mali Yapı Analizinde kullanılan Oranlar
 - Çalışma ve Faaliyet Verimliliğini ölçen oranlar
 - Büyüme ile ilgili oranlar
 - Mali Yükümlülükler ve Faizlerin karşılanması ile ilgili Oranlar
 - Örnek Olaylar, Uygulamalar, Yorumlar
 - Katma Değer Analizleri
 - İşletmede yaratılan Katma Değerin belirlenmesi ve yıllar itibarıyla analiz edilmesi
 - Katma Değer Kullanım Tabloları
 - Kişi başına katma değer analizi ve şirket performansı
 - Kritik Hedefler Tablosu
 - Çalışma Sermayesi Yeterlilik Analizleri

TARTIŞMALAR; ÖNERİLER; ÇÖZÜMLER

Uluslararası Muhasebe Standartları ve Finansal Raporlama Sistemleri

Eğitimin İçeriği :

- Yeni Türk Ticaret kanunu kapsamında TMS / TFRS uygulamaları
 - Muhasebe Standardı kavramı
 - Muhasebe standartlarının dünyadaki ve Türkiye'deki gelişimi, ilgili kuruluşlar
 - Uluslararası Muhasebe Standartları Kurulu
 - Avrupa Birliği (AB) uygulamaları
 - UFRS Türkiye uygulamaları
- Sermaye Piyasası kurulu
- Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu
- Türkiye Muhasebe Standartları kurulu
- Kamu Gözetimi Muhasebe ve Denetim Standartları Kurul
- Türkiye Muhasebe Standartları
 - Kavramsal çerçeve
 - KOBİ TFRS
 - Finansal Tabloların niteliksel özellikleri
 - Finansal tabloların unsurları
- TMS 1 Finansal Tabloların Sunuluşu
 - TMS uygulamalarının finansal tablolara etkisi
 - Kapsam, Ölçme değerlendirme
 - Dipnot ve açıklayıcı bilgilerdeki ayrıntılar
 - Biçimsel yapı (Sınıflandırma)
 - Varlık ve borçların ölçülmesi
 - Gerçeğe Uygun Değer
- TMS 7 Nakit Akış Tablolar
- TMS 8 Muhasebe Politikaları , Muhasebe tahminlerindeki değişiklikler ve hatalar
- TMS 2 Stoklar
- TMS 16 Maddi Duran Varlıklar
- TMS 33 Maddi Olmayan Varlıklar
- TMS 36 Varlıklarda değer Düşüklüğü
- TFRS 5 Satılmak üzere elde tutulan Duran varlıklar ve Durdurulan faaliyetler
- TMS 40 Yatırım amaçlı Gayrimenkuller
- TMS 37 Karşılıklar , Koşullu Borçlar ve Koşullu Varlıklar
- TMS 19 Çalışanlara Sağlanan faydalar
- TMS 10 Bilanço tarihinden sonra ortaya çıkan olaylar
- TMS 34 Ara Dönemlerde Finansal Tablolar
- TMS 24 İlişkili Taraflarla ilgili açıklamalar
- TMS 17 Kiralama İşlemleri
- TMS 18 Hasılat
- TMS 21 Kur Değişiminin Etkileri
- TMS 12 Gelir Vergisi
- TMS 23 Borçlanma Maliyetleri
- TMS 27 Konsolide ve Ayrı Finansal Tablolar
- TMS 28 İştiraklerdeki Yatırımlar
- TMS 31 İş Ortaklıklarındaki Paylar
- TMS 33 Hisse Bşına Kar
- TMS 32 Mali Tablolarda Gösterilme ve Açıklamalar
- TMS 39 kayda alma ve değerlendirme
- RFRS 1 Muhasebe standartlarının ilk uygulanması
- Tam Monografi AYRINTILI Örnek Uygulama 1 ve Örnek Uygulama 2

Maliyet Muhasebesi Eğitimi

Eğitimin Amacı :

Bu eğitim kapsamında, maliyet muhasebesi, maliyet yönetimi, yönetim muhasebesi ve raporlama sistemleri konularında, başta temel kavramlar ve yöntemler olmak üzere maliyetlendirme ve maliyet hesaplama süreçleri; maliyetlerin ayrıştırılması ve muhasebeleştirilmesi, maliyet kontrolü ve verimlilik analizleri, maliyet muhasebesinde çağdaş yaklaşımlar, Tek Düzen Hesap Planı ve Muhasebe Genel Tebliği kapsamında getirilen düzenlemeler, konularında; katılımcılara örnek uygulamalar ile güncel ve uygulamaya dönük bilgiler sunularak, onlara; bir maliyet muhasebesi sisteminin kurulması, işletilmesi ve geliştirilmesine dönük bilgiler kazandırılması, maliyet odaklı karar alma becerilerinin güçlendirilmesi ve güncel bilgilerle mesleki anlamda gelişim olanakları sağlanması . amaçlanmaktadır .

Kimler Katılabilir :

İşletmelerin yönetim kademelerinde çalışan teknik ve idari personel, Maliyet muhasebesi ve üretim departmanı çalışanları; serbest muhasebeciler, serbest muhasebeci mali müşavirler ve kariyer hedefleriyle maliyet yönetimi becerilerini geliştirmek isteyen tüm yöneticiler katılabilir .

EĞİTİMİN İÇERİĞİ :

- Temel kavramlar
- Maliyet muhasebesinin ilkeleri ve amaçları
- Maliyet ve gider kavramları
- Maliyetlerin çeşitli açılardan sınıflandırılması
- Maliyet muhasebesinin finansal tablolar üzerindeki etkileri
- Üretim süreci, mamul maliyetleri ve unsurları
 - İlk madde ve malzeme maliyetleri
 - Direkt işçilik maliyetleri
 - Genel Üretim Maliyetleri
- Maliyet faaliyet ilişkileri, faaliyet ölçüleri, dağıtım anahtarları
- Üretim işletmelerinde maliyet dağıtım sorunları
- Birim maliyetler, unsurları ve birim maliyetlerin belirlenmesi
 - Sipariş maliyeti sistemi
 - Safha maliyeti sistemi
 - Birleşik imalatta maliyetleme sorunları
- Birim maliyetlerin hesaplanması ve mamul başına karlılık analizi
- Maliyet yerleri ve maliyet dağıtımları
- İşletmelerde etkin maliyet muhasebesi organizasyonu
- Kar planlaması, geçerli maliyetler ve işletme kararları
- Tek Düzen maliyet Muhasebesi uygulamaları
 - Maliyetlerin muhasebe sistemi içinde izlenmesi
 - 7A ve 7/B seçenekleri ve uygulama örnekleri
 - Satışların Maliyeti Tablosu
- Maliyet yönetim sistemlerinde çağdaş yaklaşımlar
- Faaliyet Tabanlı Maliyetleme
- Maliyet liderliği stratejisi
- Odaklanmış rekabet stratejisi
- Kaizen maliyetleme
- Değer yaratmayan maliyetlerin ortadan kaldırılması
- Lojistik süreçlerin maliyetlenme
- Kalite maliyetlerinin kontrolü ve yönetimi
- Değer yönetimi ve geleceğin maliyetlerinin kontrolünde hedef maliyetleme
- JIT ve tam zamanında üretim ortamlarında maliyetleme

Stratejik Maliyet Yönetimi Eğitimi

Eğitimin İeriği :

- Bilgi politikası, Bilgi Stratejileri, Bilgi Yönetim Teknikleri ve uygulanma Araçları
- Maliyet Yönetimi Bilgi Sistemi
- Maliyet Bilgileri perspektifinde temel rekabet Stratejileri
 - Odaklanmış rekabet Stratejisi
 - Maliyet Liderliği Stratejisi
 - Birleşik Rekabet Stratejisi
 - Rekabetin Farklılaştırılması Stratejisi
- Maliyet Yönetiminin Amaçları, İlkeleri ve Yararları
- Maliyet Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar
 - Stratejik Maliyet Yönetimi
 - Değer yaratmayan maliyetlerin ortadan kaldırılması
 - Mamul Yaşam Dönemi boyunca Maliyetleme
 - Geleceğin maliyetlerinin kontrolünde Hedef Maliyetleme
 - Faaliyet Tabanlı Maliyetleme, Planlama ve Bütçeleme
 - Kaizen Maliyetleme
 - JİT ve Tam Zamanlı Üretim Ortamında Maliyet Yönetimi
 - Değer Yönetimi
 - Toplam Kalite Kontrolü ve Kalite Maliyetlerinin Yönetimi
 - Lojistik Süreçlerin Maliyetlenmesi
 - Dönüşüm Muhasebesi ve Stratejik Yönetim Muhasebesi
- İşletmelerde kar Planlaması
 - İşletmelerde Maliyet – Hacim – Kar ilişkileri ve bunların Analizi
 - Maliyetlerin ayrıştırılması, sıfır kar Noktası ve Katkı payı Kavramı
 - En Uygun Maliyet ve Satış Karışımı
 - Üretim ve Faaliyet kararları
 - Müşteri performansı ve müşteri Karlılık Analizleri
- Fiyatlandırma kararları
 - Fiyatlandırma Stratejileri
 - Yüksek ve Düşük Enflasyon ortamlarında Fiyatlandırma
 - Fiyatlandırma Teknikleri
 - Dağıtım Maliyetleri ve Fiyatlandırma
 - İhracatta Fiyatlandırma ve teklif hazırlanması
 - Üretim Maliyetlerinin yapısına ve niteliklerine göre Fiyatlandırma
 - Pazara ve sektöre Yönelik Fiyatlandırma
 - Hedef Karlılık ve Fiyatlandırma
- Yönetim Bilgi Sistemleri ve Raporlama
 - Üst Yönetim Raporları, türleri ve özellikleri
 - Denetim ve Kontrol raporları
 - Stratejik yönetim, planlama ve, bütçe ve kontrol raporları
 - Sorumluluk Muhasebesi ve işletme bazında kar ve gider merkezlerinin oluşturulması ve izlenmesi
 - Yönetim Bilgi sistemlerinin Yönetim kararlarına olan etkileri
 - Raporlama teknikleri, görsel ve grafik rapor örnekleri

Yönetim Muhasebesi ve Raporlama Sistemleri Eğitimi

EĞİTİMİN AMACI :

İşletme yönetimine, karar alma sürecinde veri ve bilgi akışının sağlanması, maliyet bilgilerinin analizi, bölüm ve yönetici performanslarının değerlendirilmesi ve üst yönetim raporlama süreçleri alanlarında katılımcılara güncel, uygulanabilir ve yararlı bilgilerin aktarılması, bu eğitimin amacını oluşturmaktadır .

KİMLER KATILABİLİR :

Muhasebe ve Finans Yöneticileri, muhasebe uzmanları, Raportörler ve Üst Yönetim Raporlamaları alanında kendilerini geliştirmek isteyen şirket çalışanları

EĞİTİMİN İÇERİĞİ

- Yönetim Muhasebesi kavramı ve işletme yönetimindeki yeri
- Yönetim karar alma aracı olarak Maliyet bilgileri
- Finansal planlama ve Yönetim Muhasebesi
- İşletme Denetimi ve Yönetim Muhasebesi
- Kar planlaması
- Maliyet – Hacim – Kar Analizleri
- İşletme Faaliyet başa başının hesaplanması
- Sabit ve Değerken Maliyetler ve Maliyet Yönetimi
- İşletmelerde raporlama ve iç kontrol sistemleri
- Bütçe raporları ve Finansal denetim
- Yönetici etkinliğinin ve bölüm performanslarının izlenmesi, ölçülmesi ve raporlanması
- Çalışma Sermayesi verimliliği ve Çalışma Sermayesi Yönetimi
- Üst Yönetim Raporlamalar Menüsü örnekleri
- Görsel ve grafiksel yönetim raporları
- İşletmelerde satış ve indirim kampanyalarının izlenmesi, analizi ve yorumlanması
- Kritik Hedefler Tablosu
- Sorumluluk merkezleri ve sorumluluk muhasebesi
- İşletmelerde Katma Değer Analizleri ve Katma Değer Kullanım Tabloları
- Uygulama Örnekleri

Temel Muhasebe Eğitimi

EĞİTİMİN İÇERİĞİ

- Muhasebenin Temel kavramları ve fonksiyonları
- Temel Muhasebe eşitliği ve Hesap Kavramı
 - Hesapların genel çalışma şekilleri
 - Bilançonun aktif hesapları
 - Bilançonun pasif hesapları
 - Gider hesapları
 - Gelir hesapları
- Hesapların sınıflandırılması
 - Bilanço hesapları / Sonuç hesapları / Nazım hesaplar / Düzenleyici hesaplara
- Tek Düzen Hesap Planı
 - Hesap grupları ve kodları
 - Bilanço hesapları
 - Gelir Tablosu hesapları
- Kayıt Düzeni ve Muhasebe belgeleri
 - Vergi Usul Kanununa göre düzenlenen belgeler
 - Türk Ticaret Kanununa göre düzenlenen belgeler
 - Muhasebe Fişleri
 - Muhasebe defterleri
 - Muhasebe uygulamalarına yön veren hukuksal yapı
- Bilanço yapısı, unsurları, bölümleri
- Bilanço hesaplarının çalışma şekilleri ve uygulama örnekleri
- Gelir Tablosu, yapısı, unsurları, bölümleri
- Gelir Tablosu hesaplarının çalışma şekilleri ve uygulama örnekleri
- Dönem Karı ve Zararı, K/z hesaplarının işleyişi
- Gelir Tablosundaki K/Z hesabının Bilançoya devri
- Bilanço ve Gelir Tablosu ilişkisi
- Ticari Kar – Mali Kar ayırımı
- Harcama / Maliyet / Gider kavramaları
- Giderin indirim konusu olabilme koşulları ve kanunen kabul edilmeyen giderler
- Amortisman kavramı, uygulamalar ve muhasebeleştirilmesi
- Muhasebede iş akışı
- Muhasebe süreci
- Mizanlar
- Bilanço hesaplarının değerlendirilmesi,
- Envanter çalışmaları
- Dönem sonu işlemleri
- KDV işlemleri
- Hatalı kayıtların düzeltilmesi
- Ücret Bordrosu
- Beyannameler
- Örnek uygulamalar

Temel Bütçeleme Eğitimi Kavramlar, Süreçler, Uygulamalar (Yöneticiler için Bütçe Eğitimi)

Eğitimin Amacı :

İşletmelerin Bütçe ve Finans dışında kalan bölüm yöneticilerine, ve benzer konulardaki diğer katılımcılara, temel bütçe kavramları, bütçeleme süreçleri ve bütçelerin organizasyon, uygulama ve denetim tekniklerinin; uygulamalı bilgiler ve örnekler dahilinde aktararak; bir bakış açısı ve perspektif kazandırılması, bu eğitimin amacını oluşturmaktadır .

Kimler katılabilir :

Bütçe çalışmaları hakkında temel bilgiler edinmek isteyen : İşletme Sahipleri, tüm bölüm yöneticileri, satış ve pazarlamacılar, Satın almacılar, Üretimde görev yapan mühendisler, İnsan Kaynakları yöneticileri, Finansçılar, Ar-Ge ciler ve konuya ilgi duyan tüm şirket çalışanları

Eğitimin İçeriği :

- İşletmelerde Bütçeleri, genel tanım ve kavramlar, bütçede sorumluluk Prensipleri
- Bütçelerin Amaçları, Yararları ve Fonksiyonları
- Hedeflere göre yönetim kavramı ve İşletme Bütçeleri
- Bütçe türleri ve Bütçe sistemleri
 - Program Bütçe
 - Yatırım Bütçesi
 - Nakit Akış Bütçesi
 - Sorumluluk Bütçesi
 - Orta vadeli ve çok yıllık bütçeler
- İşletme Bütçelerinde başarısızlığa yol açan nedenler
- Bütçeleme Teknikleri
- Esnek Bütçeleme
 - Sıfır Tabanlı Bütçeleme
 - Öncelik Sıralı Bütçeleme
 - Dinamik Bütçeleme
 - Kritik Hedefler Bütçesi
- Bütçeleme Süreci ve Bütçe Organizasyonu
 - Bütçe Komitesi, Bütçe Dosyası, Bütçe Takvimi
 - Ekonomik Göstergeler, temel varsayımlar ve özel hedefler
 - Kapasite ve çalışma günü planlaması
 - İşletme ve Fabrika başa başının hesaplanması
 - Bütçe formatlarının hazırlanarak dağıtılması, taslakların toplanması, uyumlaştırma ve Onay safhaları
- Bütçelenmiş Mali Tablolar
- Bütçe Raporları ve Analizleri
- Bütçenin Denetimi ve Bütçe kontrol Teknikleri
- Bütçelemede Enflasyon Faktörü
- Bütçede Revizyon
- Bütçe Yazılımları
- Üretim işletmesinde basit bir Bütçeleme örneği

Finansal Analiz ve Finansal Yönetim Eğitimi

Eğitimin İçeriği :

- İşletmelerde Finansal Sistem. Temelleri, Yapısı ve İşleyişi
- Finansal Yönetim ve Finansal Planlama
- Finansal Bilgi Veri Tabanı ve Finansal Raporlama Sistemleri
- Makro Ekonomik Göstergeler ve Finansal Analiz. Ekonomik geleceğin yorumlanması
 - Enflasyon, Devalüasyon, Yatırım ve istihdam Göstergeleri
 - GSMH ve GSYH ile ilgili değerlendirmeler
 - Ödemeler Dengesi, Kamu Bütçesi ve Maliye Politikaları
 - Türkiye ve Dünya Ekonomisi ile ilgili son gelişmeler
- Finansal Kurumlar
 - Bankalar Sistemi
 - Sigorta Sektörü
 - Diğer Finansal Kurum ve kuruluşlar
- Aracı kurumlar
- Leasing şirketleri
- Factoring şirketler
- Finansal Araçlar
 - Hisse Senetleri
 - Bono ve Tahviller
 - Yatırım Fonları ve Varlığa dayalı Menkul Kıymetler
 - Türev Ürünler ve diğer enstrümanlar
- Temel Mali Tablolar ve Finansal Analiz
 - Mali Tabloların yorumlanması ve Analiz teknikleri
 - Nakit ve tahakkuk bazlı hareketlerin değerlendirilmesi ve yorumlanması
 - Proforma Mali Tablolar, oluşumu ve kullanımı
 - Finansal Planlama Araçları ve Tahmin Yöntemleri
- İşletme Sermayesi Yönetimi
 - Nakit planlaması ve yönetimi
 - Stok planlaması ve yönetimi
 - Alacak planlaması ve yönetimi
- Finansal kaynakların analizi ve yönetimi
 - Paranın zaman boyutu ve faiz hesaplamaları
 - Finans matematiği ve anuite hesapları
 - Şimdiki paranın gelecekteki değeri, çapraz ve forward kur uygulamaları
 - Yatırım projelerinin değerlendirilmesi
 - Satıcı kredileri ve iskonto uygulamaları
- Kredi, Alacak ve Risk Yönetimi
 - Risk çeşitleri
 - Kredi ve Alacak portföyü Yönetimi
- Finansal Analize hazırlık ve ön koşullar
- Finansal Analiz ve Finansal Planlama ilişkisi
- Finansal Analizde temel teknikler ve Uygulamalar
- Finansal Analiz sonuçlarının değerlendirilmesi
- İşletmenin varlık, Kaynak ve Sermaye yapısının analizi ve yorumu

İç Denetim, Sistem Kurulumu ve Raporlama Eğitimi

Eğitimin Amacı :

İç Denetim Sistemleri kapsamında işletme varlıklarının korunması, doğru ve güvenilir bilgi edinilmesi, mizan, hesap ve mali tabloların denetimi, denetim raporları, denetim teknikleri ve denetim kanıtları konularında uygulamaya dönük ve profesyonel bilgilerin aktarılması, şirketlerin risk haritalarının çıkarılarak risk değerlerinin ölçülmesi, denetim talimatlarının hazırlanması, iç denetim ve raporlama sistemlerinin oluşturularak, denetim kadrolarının eğitilmesi, bu eğitimin temel amaçlarını teşkil etmektedir.

Kimler katılabilir :

Şirketlerin ve kurumların denetim kadroları, muhasebe uzmanları, raportörler, serbest muhasebeci ve mali müşavirler ya da kendilerini bu alanlarda geliştirmek isteyen şirket çalışanları

EĞİTİMİN İÇERİĞİ :

- Denetimin Tanımı ve Genel Bilgiler
- Denetim Türleri
 - Mali tabloların ve hesapların denetimi
 - Uygunluk denetimi
 - Faaliyet denetimi
- Uluslararası denetim Standartları
- Denetim planlaması
- Denetim de Risk alanları ve önemi
- İşletme ve denetim riskleri
- İşletmelerde risk değerlendirmesi ve risklerin ölçülmesi
- Denetim kanıtları ve denetim teknikleri
- Periyodik iç denetimler
- Analitik inceleme prosedürleri
- İç kontrol sistemlerinin denetimdeki yeri ve önemi
- İç kontrol sistemini oluşturan unsurlar
- Mali tablo ve hesapların denetimi, denetim alanları ve denetim işlemleri
- Denetim mizanı, nakdin, alacakların ve stokların denetimi
- Döngü hesaplarının denetimi
- Vergi hesapları ile ilgili işlem testleri
- Denetim çalışmalarının belgelendirilmesi, çalışma kağıtları, kayıt düzeni ve denetim raporları
- Sık rastlanılan muhasebe hataları
- İşletmelerde uygulanabilecek bir denetim programı ve talimat örnekleri
- Denetim test uygulamaları, problemler ve workshop çalışmaları

Mali Analiz Teknikleri - Finansal Tabloların Okunması

Amac :

Eğitim sonunda katılımcılar, tek düzen hesap planı doğrultusunda oluşan değerlerin firma bünyesi üzerindeki yapısal değerlerin yanı sıra, borç veren kurumlar açısından risk analizinde dikkat edilecek unsurları öğreneceklerdir.

Eğitimin ana teması bilanço ve diğer tabloların ne şekilde düzenleneceği olmakla beraber bu tabloların ürettiği sonuçların, işletme bünyeleri üzerindeki değerleri, kredi kurumlarındaki değerlendirme kriterleri ve bilançolar üzerinde oluşan erozyonların işletmelerin mali bünyelerindeki etkilerinin belirlenmesi ve giderilmesi konularında alınabilecek yöntemler üzerine kurgulanmış bir eğitim modeli uygulanacaktır.

İçerik :

- **Temel Mali Tabloların Anlaşılması**
- **Bilanço Yönetiminde Türkiye Gerçekleri**
- **Genel Ekonomik Durum ve Krizlerde Bilançolar**
- **Tek Düzen Hesap Planı ve Mizan**
- **Bilanço**
- Gelir Tablosu
- Bilanço ve Gelir Tablosundaki Büyük Değerlerin Şirket Politikalarına Göre Yorumlanması
- Yardımcı Mali Tablolar
- Fon Akım Tablosu
- Nakit Akım Tablosu
- Diğer Tablolara İle İlgili Özet Bilgi
- Net İşletme Sermayesi Değişim Tablosu
- Sabit Kıymetler Değişim Tablosu
- Kar Dağıtım Tablosu
- Mali Tabloları İnceleyerek Tahlil Etmek
- Finansal Analiz, Nasıl, Ne Zaman, Kimin İçin?
- Finansal Analizin Sektörel Farklılıklara Etkisi
- Mevsimsel Özellikler
- Karlılık ve Nakit Akımı Arasındaki Tercih
- Nakit Akım Dengesi Nasıl Kurulur
- Nakit Bazlı Büyüklüklerin Mali Tablolara ve Firmaya Etkisi
- Değişim Tablosu (Risk Analizi İçin Ayrıştırma)
- Bilanço Kalemlerindeki Değerlerin Analizi
- Değişim Tablosunun Kurulması
- Büyük Değerlerin Bilançodaki Yer Düzenlemesi
- Düzenlenen Bilanço Kalemlerinin Yeniden Değerlendirilmesi
- Mali Analiz Yöntemleri
- Bilanço ve Gelir Tablolarının Yüzde ve Trend Analizleri
- Likidite, Mali Yapı, Borç Ödeme, Faaliyet ve Karlılık Düzeyini Ölçen Oranlar, Oran Standartları İle Karşılaştırma Yöntemleri ve Yorumlar
- Basit Tahmin Teknikleriyle Şirketin Mali Performansının Arttırılmasına Yönelik ve Ayrıca Mali Risklerin Azaltılmasına İlişkin Yapısal Önlemler
- İşletme Sermayesi Yönetimi ve İlkeleri
- İşletme Sermayesi Nedir, Nasıl Hesaplanır, Olmazsa Ne Olur?
- Nakit Yönetimi İlkeleri ve Teknikleri
- Alacakların ve Borçların Yönetimi
- İyi Kötü Alacakların Ayrıştırılması
- Alacak Yönetiminde Karlılık Analizi
- Stok Yönetim İlkeleri
- Mali Tablolar Analizi Raporu
- Bilanço Analiz Tercihleri
- Analiz Sonuçlarının Okunması
- Analiz Sonuçlarının Borç Veren ve Borç Alan Açısından Değerlemesi
- Değerleme Sonuçlarına Göre Karar Raporu
- İleriye Dönük Analiz Teknikleri ve Rapor Okuma
- Yatırım Kararlarına Rapor Etkisi

KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMİ EğİTİMLERİ

ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi Temel Eğitimi

Eğitimin Amacı

Katılımcıların, yönetimin sistematik bir yaklaşımla ele alınması gereğini; yönetim sisteminin ne anlama geldiğini; yönetim sistemlerinin temel kavramlarını; ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardının ne olduğunu ve maddelerinde yer alan şartları anlamalarını sağlamak ve onları kuruluşlarında ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi kurulması çalışmalarını başlatabilecek ve çalışmalarda öncü bir rol alabilecek düzeye getirmek hedeflenmektedir.

Eğitime Kimler Katılmalı

Üst ve orta kademe yöneticiler, ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi kuruluş çalışmaları içinde sorumlu görevler alacak ve çalışmaları fiilen yürütecek diğer çalışanlar

Eğitim İçeriği

- İş Yaşamının Gerçekleri ve Kalite Yönetim Sisteminin Önemi
- Kalite Kavramları ve Tanımlar
- ISO 9001 Nedir, Ne Değildir, Ne Sağlar
- Standartla İlgili Bilgiler
- Kalite Yönetiminin Temel İlkeleri
- ISO 9001:2008'in Getirdikleri
- Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Serisi Standartlar
- Standardın Maddeleri -Kalite Yönetim Sistemi -Yönetimin Sorumluluğu -Kaynak Yönetimi -Ürün Gerçekleştirme -Ölçüm, Analiz Ve İyileştirme

ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi İç Denetçi Eğitimi

Eğitimin Amacı

Katılımcıların, ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardının ne olduğunu ve maddelerinde yer alan şartları anlamalarını sağlamak ve onları kuruluşlarında süreç mantığı ile ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi İç Denetçisi olarak yetiştirerek sistemin geliştirilmesine katkıda bulunmalarını sağlamak hedeflenmektedir.

Eğitime Kimler Katılmalı

Üst, orta ve alt kademe yöneticiler, ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi içinde denetim yapacak ve çalışmalarını fiilen yürütecek çalışanlar.

Eğitim İçeriği

- Kalite Kavramları ve Tanımlar
- Süreç Yönetiminin Temel İlkeleri
- ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standart Maddeleri İncelenmesi
- ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sisteminin Denetim Açısından Getirdikleri
- Denetçi Özellikleri ve İletişim
- Denetim Özellikleri
- Yıllık ve Detay Denetim Planları
- Soru Hazırlama ve Soru Listeleri
- Açılış Toplantısı
- Denetim Gerçekleştirme ve Soru Teknikleri
- Uygunuzluk Tanımları ve Uygunuzluk Raporu
- Kapanış Toplantısı
- Takip denetimleri
- Denetim Raporlaması
- Değerlendirme Sınavı

Eğitimin her aşaması uygulamalar ile desteklenmektedir.

Sürec Yönetimi Eğitimi

Eğitimin Amacı

Kıt kaynakların optimum kullanımının zorunlu olduğu çağımızda, klasik fonksiyonel yapı ve yönetim yerini SÜREÇ Yaklaşımına bırakmak zorunda kalmıştır. Süreçlerin, süreç bileşenlerinin ve hepsinde önemlisi Süreç Performans Göstergelerinin belirlenmesi, ulaşılmak istenen hedeflerle entegrasyonu, sürekli takibi ve iyileştirilmesi geleceği güvence altına alabilmenin en mantıklı yönetimdir.

Bu eğitimin amacı klasik departmantal yönetim yaklaşımından, süreç yönetimine geçiş sürecinde görev alacak her seviyeden çalışanlara uygulama gereklilikleri hakkında bilgi paylaşımıdır.

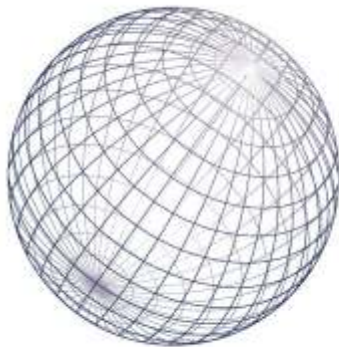
Eğitime Kimler Katılmalı

Süreç yönetimi uygulamayı hedefleyen, özellikle Toplam Kalite Yönetimi veya ISO 9000:2008 Kalite Yönetim Sistemi uygulamak isteyen, kuruluşların üst ve orta kademe yöneticileri. Konu ile ilgili uzmanlar ve TKY ve ISO 9000:2008 uygulamalarında sorumlu görevler üstlenen orta kademe yöneticilerle diğer çalışanlar

Eğitimin İeriği

- İş Hayatımızda Ne Yapıyoruz? Niçin Yapıyoruz?
- Müşteri-Kuruluş İlişkileri
- Fonksiyon Ve Bölümler Arasında Yaşanan Problemler
- Çözüm Aracı Olarak "Süreç Yönetimi"
- Toplam Kalite Yönetimi EFQM Modeli ve ISO 9000:2008'in Süreçlere Bakış Açısı
- Süreçlerin Belirlenmesi
- İş Süreçleri, Destek Süreçleri ve Yönetim Süreçleri
- Süreçlerin Tasarımı(Tanımlanması)
- Fonksiyonel Yapıda Süreçlerin Yönetimi
- Süreçlerin İlişkilendirilmesi
- Süreç Hiyerarşisi
- Süreç Haritalarının Çizilmesi
- Süreç Yöneticilerinin Atanması ve Katılımcılar
- Süreç Girdi, Çıktı ve Sorumlularının Belirlenmesi
- Kritik Süreçlerin Belirlenmesi
- Süreç İzlenmesi, Ölçülmesi, Metotları ve Analizleri
- Mevcut Süreçlerin İyileştirilmesi
- Uygulama Çalışmaları

Bazı Referanslarımız



Biymed

Eğitim ve Danışmanlık

Biymed Eğitim ve Danışmanlık Hizmetleri

Bozkurt Mah. Türkbey Sk. No:55 D:2 Şişli İSTANBUL

Tel : 0 212 230 90 09 Fax : 0 212 230 94 04 Email : eğitim@biymed.com.tr Web : www.biymed.com.tr