



Eğitim

Katalođumuz

2019

İNDEKS

Etkili İletişim Teknikleri	3
Beden Dili ve Kullanımı	5
Diksiyon Seminerleri	7
Diksiyon	9
Sunum Becerileri Gelişimi	11
Vatandaş ve İç Müşteri Empati Egzersizleri	13
Doğru Zaman Yönetimi	15
Zor İnsanlarla Başa Çıkabilme	17
Reyon Görevlisi Eğitimi	19
Etkili Konuşma Teknikleri	21
Ekipte Lider Olabilme	22
Yazışma Teknikleri Eğitimi	23
Referanslar	24

Etkili İletişim Teknikleri

Kimler Katılmalı

Üst ve orta kademe yöneticiler, işyeri sahipleri, hekimler, memurlar, iletişim sektöründe çalışanlar, şirket sunumlarını yapan görevliler, öğrenciler, öğretim görevlileri, eğitmenler, pazarlama ve satış bölümü görevlileri, çağrı merkezi çalışanları, kolluk kuvvetleri mensupları.

Neden?

Bu eğitimin amacı katılımcıların günlük iletişim becerilerini artırabilmek, iletişimde olduğu insanları tanıyabilmesini sağlamak.

Grup ile birlikte uygulamalı çalışmalardır.

Kazanımlar

- Daha düzgün iletişim kurabilmenin sağlanabilmesi.
- İletişim tutumlarının yönlendirilmesi.
- İkna tekniklerinin kullanabilmesi.
- Beden dilinin daha rahat anlaşılır olması
- İletişim güçlüklerinin ortaya çıkarılması
- Kendine güvenin sağlanabilmesi
- İletişim kurulan kişilerin daha iyi anlaşılabilmesi.

İçerik

- İletişim ve iletişim araçları nedir.
- Nasıl iletişim kurarız.
- Algı nedir, nasıl çalışır.
- Etkili iletişim
- Etkin dinleme

-
- İkna nedir ve stratejileri nelerdir.
 - Düşünceyi ifade
 - Empatik davranış.
 - Beden dili öğeleri.
 - Bölgeler ve kullanımı.
 - Selamlaşma ve tokalaşma
 - Bakışlar ve duruşlar
 - Oturma şekilleri
 - Yalana farklı bakış açısı
 - Beden dili ile renklerin bağı
 - Katılımcılarla egzersizler
-

Süre

1 gün

Beden Dili ve Kullanımı

Kimler Katılmalı

Üst ve orta kademe yöneticiler, işyeri sahipleri, hekimler, memurlar, iletişim sektöründe çalışanlar, şirket sunumlarını yapan görevliler, öğretim görevlileri, eğitimciler, pazarlama ve satış bölümü görevlileri, çağrı merkezi çalışanları, kolluk kuvvetleri mensupları, beden dilini daha düzgün kullanmak isteyen diğer tüm çalışanlar.

Niçin ve Neden?

Bu eğitimin amacı katılımcıların günlük iletişim becerilerinde beden dillerini daha aktif, doğru biçimde kullanabilmelerini ve sözel olmayan işaret ve hareketlerin bilincine varılmasını sağlamak ve insanların bu ortamı kullanarak daha sağlıklı iletişim kurabilmelerini sağlamaktır.

Kazanımlar

- Daha düzgün iletişim kurabilmenin sağlanabilmesi.
 - Toplum içinde beden dilinin daha sağlıklı kullanabilme becerisinin kazanılması.
 - İş yaşantısında beden dilinin daha doğru uygulanabilmesi.
 - İletişim kurulan kişilerin daha iyi anlaşılabilmesi.
-

İçerik

- Beden dili iletişimi ile ilgili temel bilgi.
- Beden dili öğeleri.
- Bölgeler ve kullanımı.
- Selamlaşma ve tokalaşma
- Bakışlar ve duruşlar
- Oturma şekilleri
- Yalana farklı bakış açısı
- Beden dili ile renklerin bağı
- Katılımcılarla egzersizler

Süre

1 gün

Diksiyon Seminerleri

Kimler Katılmalı

Üst ve orta kademe yöneticiler, işyeri sahipleri, hekimler, memurlar, iletişim sektöründe çalışanlar, şirket sunumlarını yapan görevliler, öğretim görevlileri, Türkçe öğretmenleri, eğitmenler, pazarlama ve satış bölümü görevlileri, çağrı merkezi çalışanları, diksiyonları ile ilgili bilgi sahibi olmak isteyen diğer tüm çalışanlar.

Niçin ve Neden?

Bu eğitimin amacı katılımcıların günlük iletişim becerilerinde yaşadıkları ve farkında olmadıkları sorunları belirleyebilmek, unutulmuş bazı konuşma kurallarını hatırlatmak, daha sağlıklı iletişim kurabilmelerini sağlamaktır.

Grup ile birlikte uygulamalı ve kişisel konuşma sorunları ile ilgili çalışmalardır.

Kazanımlar

- Daha düzgün iletişim kurabilmenin sağlanabilmesi.
 - Toplum içinde iletişimi daha sağlıklı kurabilme becerisinin kazanımı.
 - Konuşma bozukluklarının ortaya çıkarılması ve ön çalışmaların kazandırılması.
 - Daha iyi bir Türkçe kullanımı.
 - Doğru sanılan hatalarda farkındalık yaratma.
 - Katılımcılarla uygulamalar.
-

İçerik

- Doğru Diksiyon ile ilgili kısa bilgi
- Doğru nefes kullanımı
- Nefes egzersizleri
- Alfabeye yeniden bakış
- Harf kullanımı ve konuşma sorunlarının tespiti
- Sözcük ve cümle kullanımı
- Konuşmada duraklar ve vurgular
- Boğumlanma ve bükümlülük
- Genel anlatım bozukluklarının paylaşılması
- Okuma ve konuşma egzersizleri

Süre

1 gün

Diksiyon

Kimler Katılmalı

Üst ve orta kademe yöneticiler, işyeri sahipleri, hekimler, memurlar, iletişim sektöründe çalışanlar, şirket sunumlarını yapan görevliler, öğretim görevlileri, Türkçe öğretmenleri, eğitmenler, pazarlama ve satış bölümü görevlileri, çağrı merkezi çalışanları, diksiyonları ile ilgili bilgi sahibi olmak isteyen diğer tüm çalışanlar.

Niçin ve Neden?

Bu eğitimin amacı katılımcıların günlük iletişim becerilerini artırabilmek, konuşurken yorulmalarını engellemek, daha sağlıklı iletişim kurabilmelerini sağlamaktır.

Türkçenin daha düzgün kullanılması ve iletişimin daha kuvvetli olması için önerilir. Grup ile birlikte uygulamalı ve kişisel konuşma sorunları ile ilgili çalışmalardır.

Kazanımlar

- Kalabalık içerisinde konuşabilme becerisinin gelişmesi.
 - Toplum içinde iletişimi daha sağlıklı kurabilme becerisinin kazanımı
 - Konuşma bozukluklarının ortaya çıkarılması ve giderilme tekniklerinin kazanılması
 - Vatandaş ve iç müşteri ile iletişimde doğru Türkçe'nin kullanımı.
 - Kendini anlatabilme becerisinin gelişimi.
 - Doğru sanılan hatalarda farkındalık yaratma.
 - Katılımcılarla uygulamalar.
-

İçerik

- Doğru Diksiyon ile ilgili kısa bilgi
- Doğru nefes kullanımı
- Nefes egzersizleri
- Ses kullanımı
- Alfabeye yeniden bakış
- Harf kullanımı ve konuşma sorunlarının tespiti
- Ses ısıtma ve kuvvetlendirme çalışmaları
- İşitebilirlik
- Konuşmada duraklar ve vurgular
- Boğumlanma ve bükümlülük
- Anlatım bozuklukları nedir.
- Konuşma hızı kontrolü
- Dil, çene, dudak egzersizleri ve doğru kullanımı
- Ses tınısı çalışmaları
- Okuma ve konuşma egzersizleri

Süre

5 gün

Sunum Becerileri Gelişimi

Kimler Katılmalı

Üst ve orta kademe yöneticiler, memurlar, şirket sunumlarını yapan görevliler, pazarlama ve satış bölümü görevlileri, sunum yapan tüm çalışanlar ve yöneticiler.

Niçin ve Neden?

Günümüzde pek çok çalışan üstüne, astına, çalışma arkadaşlarına ya da müşterilerine karşı tanıtım yada benzeri amaçlarla sunuş yapmak durumunda kalmaktadır. Bu konuda gerek topluluk önünde konuşurken gerekse bir ürün ya da bir düşünceyi dinleyici kitlesine aktarırken konuşmacının dikkat etmesi gereken hususlar bulunmaktadır. İyi anlatmak tek başına anlaşılmayı garanti etmemekte ve bu da kişinin anlaşılmayı sağlayacak donanıma sahip olmasını ve bunun için çaba göstermesini gerekli kılmaktadır. Bu seminer dinleyicileri etkilemenin ve ikna etmenin yollarını göstererek etkili bir sunuş için gereken bilgileri pratikler eşliğinde öğrenmeyi amaçlamaktadır.

Sunuş öncesi ve sonrasında yapılması gereken çalışmaların öğrenilmesi, sunum araç ve tekniklerinin öğrenilmesi, etkili sunum becerilerinin kazandırılması ve grup dinamiklerinin anlaşılması.

Kazanımlar

- Etkili sunum becerilerinin kazanılması
 - İletişimin unsurları
 - Grup dinamiklerinin anlaşılması
-

İçerik

I. Sunum Öncesi Hazırlıklar ve iletişim

- ❖ Amaç ve Hedefler
- ❖ İlgi Çekme ve Promosyon
- ❖ Sunum Planı
- ❖ Veri Toplama ve Özetleme

II. Sunuş Türleri

III. Ortam Tasarımı

IV. Sunum Araçları

- ❖ Görsel ve İşitsel Araçların Kullanımı
- ❖ Oyunlar
- ❖ Problem Çözme Araçları
- ❖ Beyin Fırtınası
- ❖ Geribildirim Verme
- ❖ “Role Playing”
- ❖ Dokümantasyon

V.Sunuş Teknikleri

VI. Tanışma, Isınma

VII. Birey ve Grup Dinamikleri

- ❖ Katılım ve Soyutlama
- ❖ Direnç ile Baş Etme
- ❖ Çatışma Yönetimi
- ❖ İşbirliği ve Uzlaşma
- ❖ Grup Kararı
- ❖ Grup Tartışmaları
- ❖ Grup Gözlemi
- ❖ Güç ve Güven
- ❖ İkna Etme

VIII. Kapanış Teknikleri

Süre

3 gün

Vatandaş ve İç Müşteri Empati Egzersizleri

Kimler Katılmalı

Üst ve orta kademe yöneticiler, memurlar, şirket sunumlarını yapan görevliler, pazarlama ve satış bölümü görevlileri, çağrı merkezi çalışanları, departmanlar arası iletişimde olan her çalışan ve yönetici.

Niçin ve Neden?

Bu eğitimin amacı katılımcıların günlük iletişimde anlama ve iletişimi yönetebilme becerilerini ilerletebilmelerini sağlamaktır.

Bedenin vermiş olduğu mesajlarla karşıdaki kişiyle daha sağlıklı iletişim kurabilmelerini sağlamaktır.

Grup ile birlikte uygulamalı çalışmalardır.

Kazanımlar

- Daha etkin iletişim kurabilmenin sağlanabilmesi.
 - Çalışma hayatı içinde daha etkin ve anlaşılır iletişim kurabilme becerisinin kazanımı
 - Beden dilinin daha etkin kullanılması.
 - İletişimde olduğunuz kişiyi daha iyi anlayabilmek ve çözümleyebilmesi.
 - Yöneticiler ve çalışanların iletişiminin daha kolay olması.
-

İçerik

- Empati ve sempati
- Benlik analizi
- Selamlaşma ve merhabalaşma
- Eller ve bakışların kullanımı
- Kafa hareketleri ve duruşlar
- Oturma sırasında mesajlar
- Yalan ve anlaşılma halleri
- Renklerin dili

Süre

1 gün

Doğru Zaman Yönetimi

Kimler Katılmalı

Üst ve orta kademe yöneticiler, işyeri sahipleri, hekimler, memurlar, iletişim sektöründe çalışanlar, şirket sunumlarını yapan görevliler, öğrenciler, öğretim görevlileri, eğitimciler, operasyon çalışanları, raportörler, pazarlama ve satış bölümü görevlileri, daha düzenli kullanmak isteyen diğer tüm çalışanlar.

Niçin ve Neden?

Giderek artan rekabet ve daralan pazarlarda yarına kalabilmenin en emin, en kolay ve en etkin yolu verimliliği arttırmaktan geçer. İş yoğunluğu ve baskısının yarattığı stres de verimliliği olumsuz yönde etkilemektedir.

İyi bir zaman planı ise her zaman verimliliği olumlu yönde artırmanızı ve stres yaratan etkenlerle başa çıkmanız için yardımcı olacaktır.

Kazanımlar

- Kişisel zaman yönetiminin farkındalığının artması
 - Kişisel zaman tercihlerinin daha sistemli yapılması
 - Kişisel boşa akan zamanın kontrol altına alınması
 - Zamanın daha etkin ve sağlıklı kullanılabilir hale gelmesi
 - Planlama özelliklerinin oluşması
 - Ani gelişen olaylara karşı reaksiyon gösterme özelliğinin gelişmesi.
-

Eğitim İçeriği

- Zaman ve yönetimi nedir.
- Doğru zaman yönetimi avantajları
- Zamanın analizi.
- Kişinin zaman dağılımı
- Zamanın sınıflandırılması
- Zaman analizi.
- Önceliklerin belirlenmesi
- Planlama
- Zaman yönetiminde strateji.
- Stres ve başa çıkma için yapılabilecekler
- Kişinin kendini değerlendirmesi
- Katılımcılarla egzersizler

Süre

1 gün

Zor İnsanlarla Başa Çıkabilme

Kimler Katılmalı

Satış, müşteri ilişkileri kadrolarına önerilir.

Niçin ve Neden?

Farklı iletişim tarzlarını ayırt edip, zor insanlar karşısında uygulayabilecekleri teknikleri öğrenebilme, farklı durumlara karşı hazırlıklı olabilme anlayışını edinebilme, yıkıcı duyguların etkilerini en aza indirmek konusunda gelişmiş becerilere sahip olabilme yetkinliklerini geliştirir.

Kazanımlar

- Kurum temsilinde standart duruş, davranış ve bakış açısı geliştirme.
 - Müşterilerin öneminin pekiştirilmesi.
 - Onların şikayetleri ile karşılaştıklarında ve kriz ortamlarında nasıl davranacaklarının pekiştirilmesi.
 - Profesyonel dinleme ve davranış standardı bilincinin oluşturulması.
 - Başarı için bakış açısında farklılık oluşturma.
-

İçerik

İletişim nedir

İnsan davranışlarındaki farkların kaynakları

Zor insan nasıl olunur, kimdir?

Müşteri ilişkileri noktalarında empati

Zor durumlarda beden dili uygulamaları

Stresli anların rahatlama metotları

Zor insana güven verebilme

Güvenilir Kişi Olabilme

Zor Durumların Etkili Stres Kontrolü

Süre

1 gün

Reyon Görevlisi Eğitimi

Kimler Katılmalı

Perkanede sektöründe satış, müşteri ilişkileri ve reyon görevlileri kadrolarına önerilir.

Niçin ve Neden?

Bu eğitimin amacı, katılımcıların modern perakendecilikte günlük iletişimlerini değiştirme, müşteri bazlı yaklaşımlarını sağlamaktır.

Bu eğitim sayesinde katılımcılar müşteri ile iletişimlerini arttırırken takım olma yolunda ciddi adımlar atacaklar.

Kazanımlar

- Kurum temsilinde standart duruş, davranış ve bakış açısı geliştirme.
 - Müşterilerin öneminin pekiştirilmesi.
 - Onların şikayetleri ile karşılaştıklarında ve kriz ortamlarında nasıl davranacaklarının pekiştirilmesi.
 - Perkande sektörü ve kalite
 - Paydaşlarla doğru iletişim
 - Profesyonel dinleme ve davranış standardı bilincinin oluşturulması.
 - Başarı için bakış açısında farklılık oluşturma.
-

İçerik

Merchandising nedir
Modern perakendecilik
İletişim hataları
Empati
Müşteri kimdir ve ne ister?
Takım olabilmek
Mağaza uygulamaları
Çatışma ve çözümleri

Süre

2 gün

Etkili Konuşma Teknikleri

Kimler Katılmalı

Topluluk önünde konuşma yapanlar, sunum ve tanıtım yapanlar.

Niçin ve Neden?

Doğru bir diksiyon ile topluluk karşısında, anlaşılır ve kendine güvenir bir şekilde konuşma yapabilmemiz için hazırlanmış bir eğitimidir.

Kazanımlar

- Konuşma öncesi hazırlık
 - Konuşma yeteneği gelişimi
 - Beden hareketlerinin yönetimi
 - Heyecanla başa çıkabilmek
 - Gelebilecek soruları ve itirazları karşılayabilmek
-

İçerik

Doğru diksiyon

Nefes egzersizleri

Konuşmada duraklar ve vurgular

Boğumlanma ve bükümlülük

Genel anlatım bozuklukları

Bedenin kullanımı

Okuma ve konuşma egzersizleri

Süre

2 gün

Ekipte Lider Olabilme

Niçin ve Neden?

Bu eğitimin amacı, katılımcıların özeleştiri yaparak lider ve takım olabilmeyi farkındalığını arttırmaktır. Bu sayede aklın, tekniğin ve duygusal zekanın içinde bulunduğu bir eğitim ile katılımcılar içinde ki doğru enerjiye ulaşacaktır.

Kazanımlar

- Kurum temsilinde standart duruş, davranış ve bakış açısı geliştirme.
 - Kurum içi iletişim dinamiklerinin doğru kullanımı
 - Takım olabilme, lider ve çalışan iletişimi
 - Kişisel yetenek ve zaafının ortaya çıkması
 - Ekip ile doğru iletişimin sağlanıp verimin üst seviye ye çekilmesi
 - Ekip veriminin artırılması
-

İçerik

Firma yetkililerinin ihtiyacı ve sektör dinamiklerine göre kuruma özel hazırlanır.

Süre

2 gün

Yazışma Teknikleri Eğitimi

Kimler Katılmalı

Müşterileri ve şirket içinde yazışma yapan tüm birimler.

Niçin ve Neden?

Yazışmalar sırasında yapılan hatalar size müşteri kaybettirebileceği gibi, yanlış anlamlar ortaya çıkmasına sebebiyet vermektedir. Bu eğitimin amacı elektronik yazışmada ve diğer yazışmalarınızda düzgün bir Türkçe kullanarak iç ve dış müşteri ayırımını doğru yapımanızı sağlamaktır.

Kazanımlar

- Düzgün bir Türkçe kullanmak
 - Kurum temsilinde standart formata sağdık kalmak
 - Müşterilerin önemini pekiştirirken ast üst ilişkisine dikkat etmek
 - Profesyonel cevap verebilme yeteneğine sahip olmak
-

İçerik

İletişim nedir ve yazılı iletişimin önemi

Genel yapılan yazım hataları

Doğru bilinen yanlışlar

Yazımda dikkat edilmesi gereken konular

E postada konu, alıcı, bilgi ve gövdenin doğru kullanımı

Grup ile birlikte yapılan egzersizler

Süre

1 gün

REFERANSLAR



BİRLİKTE ÇALIŞMAK DİLEĞİYLE
