

Blanchard®  
Liderlik  
Çözümleri

*İlgili Çalışanlar...  
Müşterilerin geri  
gelmesini sağlayan  
bir hizmet...*

“Müşterilerinizle siz  
ilgilenmezseniz, bir  
başkası ilgilenecektir.”

—Ken Blanchard, PhD

# Efsanevi Hizmet



## Müşterilerin “Olağanüstü” demelerini sağlayın!

Kişiselleştirilmiş, ilgili bir hizmet ile müşterileriniz her koşulda sizinle çalışmaya devam etmesini sağlamanın yollarını mı arıyorsunuz? Müşterileri çekmek, onların sadakatini kazanmak ve çalışanlarınızı yaratıcı ve inovatif çözümler bulmaları için yetkilendirmek mi istiyorsunuz? Müşteri memnuniyeti müşteri sadakati yaratır. Müşteri memnuniyeti, ancak müşteri meselelerini çözmekle ilgili bilgisi ve yetkisi olan motive olmuş, samimi çalışanlar ile gerçekleştirilebilir.

Blanchard® anketleri artan rekabet ve müşterilerin sizinle çalışmaya devam etmesi ikilemelerinin yaygın ve masraflı olduğunu ortaya koyuyor. Yeni bir müşteriyi kazanmak, mevcut bir müşteriyle çalışmaya devam etmekten altı ila yedi kat daha zordur.

Çözüm, çalışanların iyileştirme, inovasyon ve maliyetlerin düşürülmesi ile ilgili sorumluluk almasını cesaretlendiren bir hizmet kültürü geliştirmektir. Bu hizmet kültürü çalışanların becerilerini müşteri ihtiyaçlarına karşılık verecek ve özen gösterecek şekilde geliştirmekle yaratılır. Bu anlayış Efsanevi Hizmet Programının temelini oluşturur.

Efsanevi Hizmeti, müşterilerin daima geri gelmesini sağlayan ideal hizmet olarak tanımlıyoruz. Zamanla ve tutarlılıkla bu yaklaşım kurumunuzun rekabet avantajı haline gelir. Efsanevi Hizmet programı, çalışan bağlılığının iyileştirilmesi sayesinde olağanüstü bir müşteri hizmetini sağlamaya odaklanıyor. Efsanevi Hizmet hem üst yönetimde yer alan yöneticilerin hem de müşteriyle doğrudan temas halinde olan çalışanların farkındalıklarını ve becerilerini geliştiriyor.

Efsanevi Hizmet programında, katılımcılar kurumsal vizyon ile uyumlu kişisel hizmet vizyonlarını geliştirir, Efsanevi Hizmet becerileri üzerinde çalışır, kişiselleştirilmiş hizmet sağlayacakları müşteri gruplarını tanımlar. “Başkalarına özen göstermek, kendine özen göstermekle başlar.” ifadesinden yola çıkarak katılımcıların, kendi kişisel güçlerini açığa çıkardıkları hızlı ve interaktif bir programdır.

### HEDEFLenen MESELELER

- Çalışan bağlılığının sağlanması
- Kurumunuzun farkını müşteri hizmetleriyle ortaya koymak
- Çalışanları müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için yetkilendirmek
- İç ve dış müşteri hizmetlerini iyileştirmek
- Sadık müşteriler yaratmak ve onlarla çalışmaya devam etmek,

### SONUÇLAR

- İşlerin ilerlemesini sağlayan iyileştirilmiş müşteri memnuniyeti
- Liderlik potansiyelini gerçekleştiren, nerede ve ne zaman fark yaratacağını bilen yetkilendirilmiş çalışanlar
- Kusursuz müşteri hizmetinin sağlanmasını güvence altına almak için işleyişin uyumlu hale getirilmesi
- Pazar payını artıran, karı yükselten ve maliyetleri düşürecek bir hizmetin sürekli iyileştirilmesi
- Müşteri sadakatinin artması

**Blanchard®**  
TURKEY

Efsanevi  
Hizmet® (devamı)

“İnsanlar iyi ve kötü hizmet hakkında konuşur. Hedefimiz insanların övündükleri türde bir hizmetin üzerinde çalışmak.”

—Kıdemli Danışman Ortak Kathy Cuff ve Uygulamalı Öğrenme Başkan Yardımcısı Dr. Vicki Halsey, Efsanevi Hizmet programını birlikte hazırlamışlardır.

## NASIL GERÇEKLEŞTİRİLECEK?

Efsanevi Hizmet eğitimleri kurumunuzda yer alan iki kritik gruba verilir: Liderliği ele alıp müşterilerine daha iyi hizmet sağlayabilmek için ne yapabileceğini öğrenmek isteyen “hizmet sağlayıcılara” ve hizmet kültürünü yaratmak, bu hizmetin yerine getirilmesinde rollerini tanımlamak isteyen “hizmet şampiyonları” olan liderlere ve yöneticilere verilir.

Efsanevi Hizmet kavramlarını öğretmek için **I CARE** akrostişini kullanıyoruz:

**I**deal Service (İdeal Hizmet)—hizmetin önemli olduğu inancı ile hareket ederek müşteri ihtiyaçlarını her gün düzenli bir şekilde karşılamak

**C**ulture of Service (Hizmet Kültürü)—müşteriye hizmet sağlamaya odaklanan bir ortamın teşvik edilmesi

**A**ttentiveness (Hizmete Hazır, Dikkatli Olmak) —müşterileri ve onların tercihlerini iyi biliyor olmak

**R**esponsiveness (İhtiyaçlara Cevap Verebilirlik)—başkalarının ihtiyaçlarını karşılarken bu işi gerçekten gönülden yaptığınızı göstermek

**E**mpowerment (Yetkilendirme)— hizmet vizyonunu yerine getirmek için inisiyatif almak

**HİZMET SAĞLAYICILARI.** Tam günlük program kişiselleştirilmiş hizmet vizyonunu ve değerlerini geliştirmeleri için Hizmet Sağlayıcılara yardımcı olur. Kurumun genel vizyonuyla uyumlu ancak departmanlarına özel bir hizmet vizyonunu yaratmaları için de hizmet şampiyonlarına/yöneticilerine rehberlik eder.

Efsanevi Hizmet eğitimi hizmete hazır, dikkatli olmaya ve ihtiyaçlara cevap verebilirliğe odaklanır. Böylece insanlar, hizmet sağladıkları iç ve dış müşteriler ile bu müşterilerin arzu ettikleri hizmetin ne olabileceği hakkında düşünür. Program aktif dinleme becerilerinin, zor durumlar karşısında nasıl davranılması gerektiğinin ve müşterilerle etkileşimde en etkili uygulamaların üzerinde durur.

Katılımcılar daha iyi hizmet sağlayabilmek için farklı yapmaları gereken alanları tanımlar, ideal hizmeti sağlamalarına engel olan şeyleri yapmayı bırakır ve müşterilerine hizmet sağlamaya olan bağlılıklarını gösteren şeyleri yapmaya devam ederler.

**HİZMET ŞAMPİYONLARI.** Yöneticiler için olan bu yarım günlük program, hizmet şampiyonları ya da liderler için oluşturulmuş olup Efsanevi Hizmet sunmakla tanınan bir kurum yaratmak için gereken çerçeveyi ve liderliği anlatır.

## ÖĞRENME SEÇENEKLERİ

- Kurumsal Danışmanlık
- Sınıf Eğitimi
- Karma Eğitim Çözümleri
- Konferans
- Açık Eğitimler
- Eğitimci Eğitimi

## MÜŞTERİLERİNİZİ ETKİLEMENE HAZIR MISINIZ?

Efsanevi Hizmeti ile tanınan, müşteri odaklı bir kurum olun. Daha fazla bilgi almak için bizimle iletişime geçebilirsiniz.

**Blanchard®**  
TURKEY

YÖNETİM GELİŞTİRME MERKEZİ  
Türkiye Çözüm Ortağı  
Gazi Umur Paşa Sok. No: 36  
Balmumcu Plaza 4 Kat: 3 D: 9  
34349 Balmumcu-İstanbul  
Tel: +90 (212) 274 88 48-49  
www.blanchard.com.tr