**ZOR İNSAN KİM? ZOR MÜŞTERİ KİM?**

**HEDEF**

* Zor insanları tanımak
* Onlarla nasıl baş edebileceğini öğrenmek
* Süreçleri kontrol altında tutabilmek
* Şikâyet yönetiminde çözüm adımlarını kavramak

**İÇERİK**

* Zor insanın karakteristik özellikleri nedir?
* Zorluk nasıl ve ne zaman ortaya çıkar?
* Agresif, bilen, şikayetçi, mağdur, pasif agresif kimdir?
* İletişimi oluşturan temel unsurlar
* Sağ ve sol beyin stratejisinin keşfi
* Karar mekanizması çalışırken duygusal zekâ dinamikleri
* Empatik iletişim için ipuçları
* Etkin dinleme ve beden dili farkındalığını geliştirebilmek
* Kendini tanıyan çalışan neden daha iyi problem çözer?
* Kriz durumlarının el kitabında ne yazar?
* Müşteri profillerine öznel bir bakış
* Israrcı müşterileri ikna etme ustalığı
* Müşteri ilişkileri yönetiminin (CRM) fonksiyonu
* Coaching yaklaşımı ile büyük resmi görebilmek

**KATILIMCI KAZANIMLARI**

* Zor insan sınıflandırmalarını öğrenmek
* Zor insan olma tuzağına düşmeden iletişim kurabilmek
* Dinleme, anlama, ifade edebilme yetkinliği geliştirmek
* Müzakere becerisi kazanmak
* Zor olarak nitelediğimiz kişiler, durumlar karşısında çözüm üretebilmek
* Çözümleri uygulama pratiği edinmek

**ÇALIŞTAY YÖNTEMİ**

* Sunum eşliğinde interaktif katılım esas alınır
* Bireysel ve grup çalışmaları yapılır
* Videolar ve filmlerden kesitler izlenerek beyin fırtınasına olanak sağlanır

**KATILIMCI PROFİLİ**

Bu eğitim programı;

* İletişimdeki zorlukları aşmayı hedefleyenlere,
* İnsan ilişkilerinde yaşadığı sorunların nedenini arayanlara,
* Her yönetim seviyesinden profesyonellere,
* Müşteriyle doğrudan teması olanlar ve proje süreci yürütenlere,
* Kariyerine yeni adım atacaklar ya da yeni bir kariyere başlayacaklara hitap eder.