

SSM EYDEP YÖNETİCİ BİLGİLENDİRMESİ

Kurum Kültürü ve Kurumsal Gelişim

İletişim Teknikleri Eğitimi

Müşteri İlişkileri Yönetimi Eğitimi

Müzakere Teknikleri Eğitimi

Prof. Dr. Ünşal Sığrı

Ocak 2017



MÜZAKERE TEKNİKLERİ



MÜZAKERE TEKNİKLERİ EĞİTİMİ NE İŞE YARAR?

- ▶ Yönetim fonksiyonlarını daha etkili işletebilmek için
- ▶ Yönetimde iç uyumsuzlukları çözmeye önemli araçtır.
- ▶ Müşteriler-Paydaşlar ile uzun vadeli sağlıklı ilişkiler
- ▶ Firmada «Ortak Aklı» elde etmenin bir yoludur.
- ▶ Firma içinde danışma-istişarenin önemli yoludur.
- ▶ Diğer kişiler-taraflar-kurumlardan, firmamızın istediklerini elde etmede önemli bir araçtır.



MÜZAKERE TEKNİKLERİ EĞİTİMİ NE İŞE YARAR?

- ▶ Girdi tedariki – Satın Alma
- ▶ Birleşmeler, ortaklıklar, çözüm ortaklıkları
- ▶ Satış – Pazarlama – Halkla İlişkiler – Kurumsal İletişim vb.
- ▶ Toplantıların yönetimi
- ▶ Anlaşma/Sözleşme yapma – Daha etkili pazarlık süreçleri
- ▶ Diğer kişiler-taraflar-şirketlerin müzakerelerde firmamıza karşı kullandıkları müzakere taktiklerini teşhis etmede ve onlara karşı tedbir getirmede



Müzakere Teknikleri-Kapsam1

- TANIŞMA UYGULAMASI
- UYUŞMAZLIKLARIN TANIMI, TÜRLERİ VE ÇÖZÜM YÖNTEMLERİ
- UYUŞMAZLIĞIN ANALİZİ
- POZİSYON-İHTİYAÇLARIN AYRILMASI)
- ÇATIŞMANIN YENİDEN TANIMLANMASI
- BAKIŞ AÇISI FARKLILIKLARININ ANLAŞILMASI
- MÜZAKERENİN TANIMI, KAPSAMI, ÖZELLİKLERİ VE İŞLEVİNİN ORTAYA KONMASI
- KATILIMCILARIN MÜZAKERECİLİK BAŞLANGIÇ DÜZEYİNİN TESPİT EDİLMESİ
- MÜZAKERE ÇEŞİTLERİNİN ORTAYA KONMASI
- PAYLAŞTIRICI MÜZAKERELER
- BÜTÜNLEŞTİRİCİ MÜZAKERELER
- KATILIMCILARIN MÜZAKERECİLİK TARZLARININ TESPİTİNİN YAPILMASI
- MÜZAKERE STRATEJİLERİNİN OLUŞTURULMASI VE UYGULANMASI (İKİLİ İLGİ MODELİ)





Müzakere Teknikleri-Kapsam1

- PROBLEM ÇÖZÜCÜ STRATEJİLER
- KAÇINMACI STRATEJİLER
- REKABETÇİ STRATEJİLER
- UZLAŞMACI STRATEJİLER
- MÜZAKERE DİNAMİKLERİNİN ANALİZİNİN YAPILMASI
- HEDEF NOKTASI, DİRENÇ NOKTASI
- İLK TEKLİF, KARŞI TEKLİF, PAZARLIK SEPETİ
- MÜZAKERE (ANLAŞMA) ALANI, MÜZAKERE EDİLEN ANLAŞMANIN EN İYİ ALTERNATİFİ
- MÜZAKEREDE TAVİZLERİN ROLÜ VE KULLANIMININ ORTAYA KONMASI
- TAVİZ ALMA, TAVİZ VERME
- TAVİZ ALMA-VERME PATERNİ
- TAVİZ VERME STRATEJİLERİ





• MÜZAKERE SÜRECİNİN ANALİZİ

- MÜZAKEREYE HAZIRLIK VE PLANLAMA
- MÜZAKEREYE GİRİŞ, YÜRÜTME VE TAKTİKLERİN KULLANILMASI
- SONUÇLANDIRMA VE ANLAŞMA YAPMA

• MÜZAKERELERDE KULLANILACAK TAKTİKLERİN ANALİZİ VE UYGULANMASINA YÖNELİK ÖRNEK OLAYLAR

- SONUCA BİRLİKTE GİTMEK TAKTİĞİ
- GERÇEKLİK TESTİ
- İYİ POLİS/KÖTÜ POLİS TAKTİĞİ
- ZOR KONULARI SONA BIRAKMAK
- İTTİFAK KURMAK-SOSYAL KANIT TAKTİĞİ
- BLÖF YAPMAK TAKTİĞİ
- SUYU BULANDIRMA TAKTİĞİ
- BAŞARIDAN FAYDALANMA TAKTİĞİ
- SALAMI DİLİMLEME (SONUCA PARÇA PARÇA GİTMEK) TAKTİĞİ



- SINIRLI YETKİ TAKTİĞİ
 - ZOR KONULARI SONA BIRAKMA TAKTİĞİ
 - KIRMIZI ÇİZGİ TAKTİĞİ
 - KAYIP KİŞİ TAKTİĞİ
 - DENEME TEKLİFİ YAPMAK TAKTİĞİ
 - KAPIDAKİ AYAK TAKTİĞİ
 - BOGEY (EVET AMA...) TAKTİĞİ
 - PAKET YAPMAK TAKTİĞİ
 - BÜYÜK KAP TAKTİĞİ
 - TIRTIKLAMAK
 - ANLAMİYORMUŞ-SAFİ OYNAMAK
 - İKNAYA YÖNELİK ARGÜMANLARI KULLANMAK TAKTİĞİ.....
- **MÜZAKERE ETİĞİ**
 - **MÜZAKERELERDEKİ HATALAR VE DİKKAT EDİLMESİ GEREKENLERİN İNCELENMESİ**



► Müzakere Teknikleri- Oyun Uygulamaları

- FARKLI BAKIŞ AÇILARI UYGULAMASI
- KOMŞULARIN UYUŞMAZLIĞINDA ÇATIŞMANIN ANALİZİ
- MİRAS PAYLAŞIMI MÜZAKERESİ
- MÜZAKERE DİNAMİKLERİ (EV SATIN ALMA) UYGULAMASI
- ORTAKLIK KURMA-İHALEYİ ALMA MÜZAKERESİ
- MÜZAKERE TARZLARININ BELİRLENMESİ ANKETİ
- TV-AKTÖR UYUŞMAZLIĞI
- YAZARLARIN ANLAŞMAZLIĞI

MÜZAKERE TEKNİKLERİ- SLOGAN UYGULAMALARI

- ▶ Müzakereden Korkma, Utanma, Çekinme.
- ▶ Müzakere Masasında Gücünün Farkında Ol.
- ▶ Statünü Konuştur.
- ▶ Sana Statü Konuşturulduğunda Uzmanlığını Konuştur.
- ▶ İlk Teklifi Yapmaktan Çekinme ve Gerekirse
- ▶ Agresif İlk Teklif Yap.
- ▶ İlk Teklifi Asla Kabul Etme.
- ▶ Kırmızı Çizgileri Müzakere Et.
- ▶ Ortalama Durumları Müzakere Et.
- ▶ Azar Azar Taviz Ver.





KURUM KÜLTÜRÜ



KURUM KÜLTÜRÜ EĞİTİMİ - NİÇİN KATILMALI?

- ▶ Kurum kültürünün önemi: Krizlerde ve Zor Durumlarda kurtarıcı rolü,
- ▶ Çalışanların Bireysel Değerleri İle Kurumsal Değerleri Hizalamak İçin
- ▶ Kurumunuzda işyeri ilişkilerini (yönetici-çalışan) geliştirmek için,
- ▶ İşletme yöneticilerinin liderlik özelliklerini pekiştirmek için,
- ▶ Organizasyonunuzun olumlu iş kültürünü ve iklimini pekiştirmek için,
- ▶ Yönetim fonksiyonlarını (planlama, örgütleme, koordinasyon, kontrol) etkili işletmek için,
- ▶ Kurumunuzda takım çalışmasını güçlendirmek için,
- ▶ Etkileşimde bulunduğunuz paydaşlarınızla daha uzun vadeli ilişkiler geliştirmek için,
- ▶ Kurumsal kimlik – Kurumsal Bağlılık - Örgütsel Vatandaşlık
- ▶ kavramları farkındalığı,
- ▶ Kurumsal imaj ve itibarın oluşturulmasındaki rolü anlaşılacak,
- ▶ Etkili iletişimin güçlü bir kurum kültürünü tesis etmede katkıları,
- ▶ Güçlü bir kurum kültürü tesisleriyle kurumsal bağlılığın artırılması





KURUM KÜLTÜRÜ - KAPSAM

- ▶ • Tanışma Uygulaması
- ▶ • Kurum Kültürünün Tanımı
- ▶ • Kurum Kültürü Neden Gereklidir ve Kurumda Ne İşe Yarar?
- ▶ • Kurum Kültürünün Oluşturulma Süreci ve Modeli
- ▶ • Toplumsal Kültür ile Kurum Kültürü Etkileşimi Nasıldır?
- ▶ • Kurum Kültürünün Temel Kavramları
 - ▶ – Kurumsal Tasarım
 - ▶ – Kurumsal Davranış
 - ▶ – Kurumsal İletişim
 - ▶ – Kurum Felsefesi ve Vizyonu
 - ▶ – Kurum İmajı



KURUM KÜLTÜRÜ - KAPSAM

- ▶ – Kurum İmaji
- ▶ • Etkili Bir Kurum Kültürünün Sahip Olması Gereken Özellikler
- ▶ • Kurum Kültürünü Güçlendirmede Çalışanlara Düşen Görevler
- ▶ • Kurum Kültürü Etkili Yönetimi Nasıl Destekler?
- ▶ • Toplumsal Kültür ile Kurum Kültürü Etkileşimi Nasıldır?
- ▶ • Güçlü Kurum Kültürü Yaratmada Kuşak Farklılıklarının Yönetimi
- ▶ • Kurum Kültürünü Güçlendirmede ve Aidiyeti sağlamada Motivasyon
- ▶ • Kurum Kültürünü Güçlendirmede Etkili Takım Çalışması
- ▶ • Kurum Kültüründe Yüksek Performansı Etkili Kılmak
 - «kutsal inekler», «vasat çalışanlar» meselesi
- ▶ • Kurumsal Bağlılığı Tesis Etme Yol ve Yaklaşımları



KURUM KÜLTÜRÜ- OYUN UYGULAMALARI

- ▶ Olumlu-Olumsuz İş Uygulamalarının Yaratıcı Drama İle Sahnelenmesi
- ▶ Ayda Kaybolan Astronotlar – Takım Çalışması
- ▶ Kurum İle İlgili Hikâye Yazma
- ▶ Köprü-Masa Kurma
- ▶ Kurum İle İlgili Şarkı Yazma ve İcra
- ▶ Kurum Kültürü Gazetesinin Çıkarılması
- ▶ Bireysel Değerlerin Belirlenmesi (Kişisel Farkındalık) Oyunu
- ▶ Krizde Kurumun değerleri Uygulaması (Güvenli adacıklar)



KURUM KÜLTÜRÜ- SLOGAN UYGULAMALARI

- ▶ Geçmişin Sütunları Üzerinde Geleceğe Köprü Kur.
- ▶ Bir Şeyler Değişiyorsa, Değişime Karşı Savaşı Bırak.
- ▶ Ya Biri Ya Diğeri Tuzağının Ötesine Geç.
- ▶ Her Balık Kendi Gölünde Yüzer.
- ▶ Ödüllendirilen Şeyler Başarılır.
- ▶ Senin Davranışın, Senin Sorumluluğundadır.
- ▶ Çalışmaya Başlamanın En İyi Yolu, Çalışmaya Başlamaktır!
- ▶ Bir Şey Yaparsan Olur, Yapmazsan Hiç Birşey Olmaz.
- ▶ Etki Alanına Odaklan.



KURUM KÜLTÜRÜ- SLOGAN UYGULAMALARI

- ▶ Yaratıcı Gerilimi Sürdür.
- ▶ İşine Anlam Kat.
- ▶ Motivasyonu Butik Tut.
- ▶ Aşağıdan-Yukarıya Doğru Motive Et.
- ▶ İş Dışında Sosyal Paylaşımı Sağla.
- ▶ Kutsal İnek Avı Yap.
- ▶ Kendini Birileriyle Mukayese Edeceksen, Doğru Mukayese Et.
- ▶ Olumlu Düşünceyi Ara ve Bul.
- ▶ Değiştir, Terk Et veya Kabul Et.
- ▶ Bak Ne Kadar Çok Yol Aldın!



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

NİÇİN KATILMALI?

- ▶ Hizmet sunan-Üretim yapan çalışanların;
 - ▶ Satış rakamlarını yükseltmek,
 - ▶ Müşteriler-tedarikçiler-ortaklarla sonuç odaklı uzun vadeli ilişkiler geliştirmesi için;
 - ▶ İletişim yetkinliklerini iyileştirerek,
 - ▶ Takım çalışma anlayışını geliştirerek,
 - ▶ Motivasyon düzeylerini artırarak,
 - ▶ Zamanı daha etkili kullanmanın yollarını keşfetmelerini sağlayarak,
 - ▶ Stresle ve zor durumlara baş edebilmelerinin yollarını artırarak
 - ▶ Kurumsal kültürü güçlendirmede bireysel sorumlulukların farkına varılmasını sağlayarak;
- yani dolaylı ve uygulamalı yöntemler kullanarak «müşteri memnuniyetinin artırılması».

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ KAPSAM 1

- ▶ Tanışma Uygulaması
- ▶ Hizmet Verilen Kişinin Beklentilerini Doğru Olarak Anlamak
- ▶ Hizmet Sunulan Kişi İle Etkili İletişim: Temel İletişim Becerilerini Geliştirmek
- ▶ Kavramsal Olarak İletişim, İletişim Süreci ve İletişim Modeli
- ▶ İletişimin İnsan İlişkilerindeki ve İş Yaşamındaki Yeri
- ▶ Açık iletişim kurmak
- ▶ İletişim sürecinde duygu durumlarını anlamak
- ▶ Empati becerisi ve iletişimdeki rolü
- ▶ İletişimde doğru benlik kullanımı
- ▶ Etkili dinlemek (Empatik Aktif Dinleme)
- ▶ Kendini açmak



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ KAPSAM 1

- ▶ Geribildirim vermek ve almak
- ▶ İletişimde Uygun Benlik Seçimi
- ▶ İkna etmek
- ▶ Sözlü-Sözsüz Mesajların Ortak Olması
- ▶ Gizli Mesajların Azaltılması
- ▶ İletişimde Önyargıların azaltılması
- ▶ Şiddetli iletişim (Sen-Ben Dili)
- ▶ Zor Kişilerle İletişim
- ▶ Kültürel farkındalığı artırmak
- ▶ Telefonda İletişim
- ▶ Beden dili (selamlaşma, tanışma, el sıkışma, beden duruşu, oturma)
- ▶ İçerik-Anlam-Duygu Yansıtmak
- ▶ Kendini Tanıma Penceresi – Açık Alanlarda İletişim





MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ KAPSAM 2

- ▶ • Müşteri Memnuniyetini Sağlayan Hizmet Sunumunda Zaman Yönetimi
- ▶ Zaman Tuzaklarını Belirlemek
- ▶ «Çok Görevliliğe» uyumlu olmak
- ▶ Gerekğinde «Hayır» diyebilmek
- ▶ Küçük işleri ötelememek, anında yapmak
- ▶ İşlerde Dinamik önceliklendirme» yapmak
- ▶ • Müşteri Memnuniyeti Sağlayan Hizmet Sunumunda Bireysel Stres Yönetimi
- ▶ Strese yol açan düşünce kalıpları ve başa çıkma yöntemleri
- ▶ İş yaşamındaki Stresörlerin belirlenmesi
- ▶ Zor Müşteriler ile Baş Etmek ve Öfke Kontrolü
- ▶ Zor şartlarda çalışabilmek





MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ KAPSAM 2

- ▶ Olumsuz Düşünce Zincirini Kırarak
- ▶ Etki alanına odaklanmak ve “düşman dışarıda” yaklaşımını engellemek
- ▶ Ofis ortamında stresle baş etmede “rahatlama-nefes egzersizleri yapmak
- ▶ Psikolojik Sağlamlığı Artırmak
- ▶ Olumlu Düşünmenin Gücü
- ▶ Öfke Kontrolünde Kar-Zarar Analizi
- ▶ Öfke Kontrolünde Sıcak-Soğuk Düşünce
- ▶ Zihinsel Çarpıtmaların Analizi ve Önlenmesi
- ▶ Hayal Kırıklığını Önlemek İçin Beklentiyi Değiştirmek



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

OYUN UYGULAMALARI

- ▶ Farklı Bakış Açıları Uygulaması
- ▶ Asansör Konuşması
- ▶ Önyargı Uygulaması
- ▶ Yansıtma Uygulaması
- ▶ Empati Uygulaması
- ▶ Böbrek Kurulunu İkna
- ▶ Görsel İletişim Oyunu
- ▶ Hayal Kurma Uygulaması



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

SLOGAN UYGULAMALARI

- ▶ Önce Başlıkları Ver, Sonra Detaya Gir.
- ▶ Konuşma ve Dinlemeyi Dengele Tut.
- ▶ İstemezsen Alamazsın! Konuşma Balonlarını Azalt.
- ▶ Emretmek Yerine –Mümkünse- İste!
- ▶ Zor İnsanın Silahını Elinden Al!
- ▶ Esas Niyetini Hatırla, Gereksiz Yere Sinirleri Kaldırma.
- ▶ Karşıdakiinin Görüşünü Tartış, Hemen Reddetme.
- ▶ İletişimde Kot Farkını Yok Et!
- ▶ Kendinle Açık Konuş-Samimi Ol.
- ▶ Geribildirimde Hamburger Metodunu Uygula.
- ▶ Karşıdakiyle Hizalan.
- ▶ Şimdi Kendine Geri Dön ve Sınır İhlali Yapma!
- ▶ Ağacın Köküne İn. Oralar Sağlam.





MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

SLOGAN UYGULAMALARI

- ▶ • Öfke, Ocakta Pişmekte Olan Korkudur.
- ▶ • Korkun İle El Sıkış.
- ▶ • Bu Sadece Kağıttan Kaplan.
- ▶ • Dur, Derin Nefes Al, Filmi Geriye Sar.
- ▶ • Uçak Hala Uçuyor mu?
- ▶ • Dökülen Su Tekrar Bardağa Girmez.
- ▶ • Bir Şeyin Sonu, Başka Bir Şeyin Başlangıcıdır.
- ▶ • Hiçbir Şey Kalıcı Değildir.
- ▶ • Bu Sadece Senin Başına Gelmiyor.
- ▶ • Karşındaki Kişi Senin Hocan!
- ▶ • Söğüt Dalı Gibi Ol, Kırılma!
- ▶ • İç Konuşmanı Fark Et. Zihinsel Çarpıtmalara Son Ver.



MÜZAKERE TEKNİKLERİ



MÜZAKERE TEKNİKLERİ EĞİTİMİ NE İŞE YARAR?

- ▶ Yönetim fonksiyonlarını daha etkili işletebilmek için
- ▶ Yönetimde iç uyumsuzlukları çözmeye önemli araçtır.
- ▶ Müşteriler-Paydaşlar ile uzun vadeli sağlıklı ilişkiler
- ▶ Firmada «Ortak Aklı» elde etmenin bir yoludur.
- ▶ Firma içinde danışma-istişarenin önemli yoludur.
- ▶ Diğer kişiler-taraflar-kurumlardan, firmamızın istediklerini elde etmede önemli bir araçtır.



MÜZAKERE TEKNİKLERİ EĞİTİMİ NE İŞE YARAR?

- ▶ Girdi tedariki – Satın Alma
- ▶ Birleşmeler, ortaklıklar, çözüm ortaklıkları
- ▶ Satış – Pazarlama – Halkla İlişkiler – Kurumsal İletişim vb.
- ▶ Toplantıların yönetimi
- ▶ Anlaşma/Sözleşme yapma – Daha etkili pazarlık süreçleri
- ▶ Diğer kişiler-taraflar-şirketlerin müzakerelerde firmamıza karşı kullandıkları müzakere taktiklerini teşhis etmede ve onlara karşı tedbir getirmede



Müzakere Teknikleri-Kapsam1

- TANIŞMA UYGULAMASI
- UYUŞMAZLIKLARIN TANIMI, TÜRLERİ VE ÇÖZÜM YÖNTEMLERİ
- UYUŞMAZLIĞIN ANALİZİ
- POZİSYON-İHTİYAÇLARIN AYRILMASI)
- ÇATIŞMANIN YENİDEN TANIMLANMASI
- BAKIŞ AÇISI FARKLILIKLARININ ANLAŞILMASI
- MÜZAKERENİN TANIMI, KAPSAMI, ÖZELLİKLERİ VE İŞLEVİNİN ORTAYA KONMASI
- KATILIMCILARIN MÜZAKERECİLİK BAŞLANGIÇ DÜZEYİNİN TESPİT EDİLMESİ
- MÜZAKERE ÇEŞİTLERİNİN ORTAYA KONMASI
- PAYLAŞTIRICI MÜZAKERELER
- BÜTÜNLEŞTİRİCİ MÜZAKERELER
- KATILIMCILARIN MÜZAKERECİLİK TARZLARININ TESPİTİNİN YAPILMASI
- MÜZAKERE STRATEJİLERİNİN OLUŞTURULMASI VE UYGULANMASI (İKİLİ İLGİ MODELİ)





Müzakere Teknikleri-Kapsam1

- PROBLEM ÇÖZÜCÜ STRATEJİLER
- KAÇINMACI STRATEJİLER
- REKABETÇİ STRATEJİLER
- UZLAŞMACI STRATEJİLER
- MÜZAKERE DİNAMİKLERİNİN ANALİZİNİN YAPILMASI
- HEDEF NOKTASI, DİRENÇ NOKTASI
- İLK TEKLİF, KARŞI TEKLİF, PAZARLIK SEPETİ
- MÜZAKERE (ANLAŞMA) ALANI, MÜZAKERE EDİLEN ANLAŞMANIN EN İYİ ALTERNATİFİ
- MÜZAKEREDE TAVİZLERİN ROLÜ VE KULLANIMININ ORTAYA KONMASI
- TAVİZ ALMA, TAVİZ VERME
- TAVİZ ALMA-VERME PATERNİ
- TAVİZ VERME STRATEJİLERİ





• MÜZAKERE SÜRECİNİN ANALİZİ

- MÜZAKEREYE HAZIRLIK VE PLANLAMA
- MÜZAKEREYE GİRİŞ, YÜRÜTME VE TAKTİKLERİN KULLANILMASI
- SONUÇLANDIRMA VE ANLAŞMA YAPMA

• MÜZAKERELERDE KULLANILACAK TAKTİKLERİN ANALİZİ VE UYGULANMASINA YÖNELİK ÖRNEK OLAYLAR

- SONUCA BİRLİKTE GİTMEK TAKTİĞİ
- GERÇEKLİK TESTİ
- İYİ POLİS/KÖTÜ POLİS TAKTİĞİ
- ZOR KONULARI SONA BIRAKMAK
- İTTİFAK KURMAK-SOSYAL KANIT TAKTİĞİ
- BLÖF YAPMAK TAKTİĞİ
- SUYU BULANDIRMA TAKTİĞİ
- BAŞARIDAN FAYDALANMA TAKTİĞİ
- SALAMI DİLİMLEME (SONUCA PARÇA PARÇA GİTMEK) TAKTİĞİ

Müzakere Teknikleri- Kapsam 2



- SINIRLI YETKİ TAKTİĞİ
 - ZOR KONULARI SONA BIRAKMA TAKTİĞİ
 - KIRMIZI ÇİZGİ TAKTİĞİ
 - KAYIP KİŞİ TAKTİĞİ
 - DENEME TEKLİFİ YAPMAK TAKTİĞİ
 - KAPIDAKİ AYAK TAKTİĞİ
 - BOGEY (EVET AMA...) TAKTİĞİ
 - PAKET YAPMAK TAKTİĞİ
 - BÜYÜK KAP TAKTİĞİ
 - TIRTIKLAMAK
 - ANLAMİYORMUŞ-SAFİ OYNAMAK
 - İKNAYA YÖNELİK ARGÜMANLARI KULLANMAK TAKTİĞİ.....
- **MÜZAKERE ETİĞİ**
 - **MÜZAKERELERDEKİ HATALAR VE DİKKAT EDİLMESİ GEREKENLERİN İNCELENMESİ**



► Müzakere Teknikleri- Oyun Uygulamaları

- FARKLI BAKIŞ AÇILARI UYGULAMASI
- KOMŞULARIN UYUŞMAZLIĞINDA ÇATIŞMANIN ANALİZİ
- MİRAS PAYLAŞIMI MÜZAKERESİ
- MÜZAKERE DİNAMİKLERİ (EV SATIN ALMA) UYGULAMASI
- ORTAKLIK KURMA-İHALEYİ ALMA MÜZAKERESİ
- MÜZAKERE TARZLARININ BELİRLENMESİ ANKETİ
- TV-AKTÖR UYUŞMAZLIĞI
- YAZARLARIN ANLAŞMAZLIĞI

MÜZAKERE TEKNİKLERİ- SLOGAN UYGULAMALARI

- ▶ Müzakereden Korkma, Utanma, Çekinme.
- ▶ Müzakere Masasında Gücünün Farkında Ol.
- ▶ Statünü Konuştur.
- ▶ Sana Statü Konuşturulduğunda Uzmanlığını Konuştur.
- ▶ İlk Teklifi Yapmaktan Çekinme ve Gerekirse
- ▶ Agresif İlk Teklif Yap.
- ▶ İlk Teklifi Asla Kabul Etme.
- ▶ Kırmızı Çizgileri Müzakere Et.
- ▶ Ortalama Durumları Müzakere Et.
- ▶ Azar Azar Taviz Ver.





KURUM KÜLTÜRÜ



KURUM KÜLTÜRÜ EĞİTİMİ - NİÇİN KATILMALI?

- ▶ Kurum kültürünün önemi: Krizlerde ve Zor Durumlarda kurtarıcı rolü,
- ▶ Çalışanların Bireysel Değerleri İle Kurumsal Değerleri Hizalamak İçin
- ▶ Kurumunuzda işyeri ilişkilerini (yönetici-çalışan) geliştirmek için,
- ▶ İşletme yöneticilerinin liderlik özelliklerini pekiştirmek için,
- ▶ Organizasyonunuzun olumlu iş kültürünü ve iklimini pekiştirmek için,
- ▶ Yönetim fonksiyonlarını (planlama, örgütleme, koordinasyon, kontrol) etkili işletmek için,
- ▶ Kurumunuzda takım çalışmasını güçlendirmek için,
- ▶ Etkileşimde bulunduğunuz paydaşlarınızla daha uzun vadeli ilişkiler geliştirmek için,
- ▶ Kurumsal kimlik – Kurumsal Bağlılık - Örgütsel Vatandaşlık
- ▶ kavramları farkındalığı,
- ▶ Kurumsal imaj ve itibarın oluşturulmasındaki rolü anlaşılacak,
- ▶ Etkili iletişimin güçlü bir kurum kültürünü tesis etmede katkıları,
- ▶ Güçlü bir kurum kültürü tesisleriyle kurumsal bağlılığın artırılması





KURUM KÜLTÜRÜ - KAPSAM

- ▶ • Tanışma Uygulaması
- ▶ • Kurum Kültürünün Tanımı
- ▶ • Kurum Kültürü Neden Gereklidir ve Kurumda Ne İşe Yarar?
- ▶ • Kurum Kültürünün Oluşturulma Süreci ve Modeli
- ▶ • Toplumsal Kültür ile Kurum Kültürü Etkileşimi Nasıldır?
- ▶ • Kurum Kültürünün Temel Kavramları
 - ▶ – Kurumsal Tasarım
 - ▶ – Kurumsal Davranış
 - ▶ – Kurumsal İletişim
 - ▶ – Kurum Felsefesi ve Vizyonu
 - ▶ – Kurum İmajı



KURUM KÜLTÜRÜ - KAPSAM

- ▶ – Kurum İmaji
- ▶ • Etkili Bir Kurum Kültürünün Sahip Olması Gereken Özellikler
- ▶ • Kurum Kültürünü Güçlendirmede Çalışanlara Düşen Görevler
- ▶ • Kurum Kültürü Etkili Yönetimi Nasıl Destekler?
- ▶ • Toplumsal Kültür ile Kurum Kültürü Etkileşimi Nasıldır?
- ▶ • Güçlü Kurum Kültürü Yaratmada Kuşak Farklılıklarının Yönetimi
- ▶ • Kurum Kültürünü Güçlendirmede ve Aidiyeti sağlamada Motivasyon
- ▶ • Kurum Kültürünü Güçlendirmede Etkili Takım Çalışması
- ▶ • Kurum Kültüründe Yüksek Performansı Etkili Kılmak
 - «kutsal inekler», «vasat çalışanlar» meselesi
- ▶ • Kurumsal Bağlılığı Tesis Etme Yol ve Yaklaşımları



KURUM KÜLTÜRÜ- OYUN UYGULAMALARI

- ▶ Olumlu-Olumsuz İş Uygulamalarının Yaratıcı Drama İle Sahnelenmesi
- ▶ Ayda Kaybolan Astronotlar – Takım Çalışması
- ▶ Kurum İle İlgili Hikâye Yazma
- ▶ Köprü-Masa Kurma
- ▶ Kurum İle İlgili Şarkı Yazma ve İcra
- ▶ Kurum Kültürü Gazetesinin Çıkarılması
- ▶ Bireysel Değerlerin Belirlenmesi (Kişisel Farkındalık) Oyunu
- ▶ Krizde Kurumun değerleri Uygulaması (Güvenli adacıklar)



KURUM KÜLTÜRÜ- SLOGAN UYGULAMALARI

- ▶ Geçmişin Sütunları Üzerinde Geleceğe Köprü Kur.
- ▶ Bir Şeyler Değişiyorsa, Değişime Karşı Savaşı Bırak.
- ▶ Ya Biri Ya Diğeri Tuzağının Ötesine Geç.
- ▶ Her Balık Kendi Gölünde Yüzer.
- ▶ Ödüllendirilen Şeyler Başarılır.
- ▶ Senin Davranışın, Senin Sorumluluğundadır.
- ▶ Çalışmaya Başlamanın En İyi Yolu, Çalışmaya Başlamaktır!
- ▶ Bir Şey Yaparsan Olur, Yapmazsan Hiç Birşey Olmaz.
- ▶ Etki Alanına Odaklan.



KURUM KÜLTÜRÜ- SLOGAN UYGULAMALARI

- ▶ Yaratıcı Gerilimi Sürdür.
- ▶ İşine Anlam Kat.
- ▶ Motivasyonu Butik Tut.
- ▶ Aşağıdan-Yukarıya Doğru Motive Et.
- ▶ İş Dışında Sosyal Paylaşımı Sağla.
- ▶ Kutsal İnek Avı Yap.
- ▶ Kendini Birileriyle Mukayese Edeceksen, Doğru Mukayese Et.
- ▶ Olumlu Düşünceyi Ara ve Bul.
- ▶ Değiştir, Terk Et veya Kabul Et.
- ▶ Bak Ne Kadar Çok Yol Aldın!



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

NİÇİN KATILMALI?

- ▶ Hizmet sunan-Üretim yapan çalışanların;
 - ▶ Satış rakamlarını yükseltmek,
 - ▶ Müşteriler-tedarikçiler-ortaklarla sonuç odaklı uzun vadeli ilişkiler geliştirmesi için;
 - ▶ İletişim yetkinliklerini iyileştirerek,
 - ▶ Takım çalışma anlayışını geliştirerek,
 - ▶ Motivasyon düzeylerini artırarak,
 - ▶ Zamanı daha etkili kullanmanın yollarını keşfetmelerini sağlayarak,
 - ▶ Stresle ve zor durumlara baş edebilmelerinin yollarını artırarak
 - ▶ Kurumsal kültürü güçlendirmede bireysel sorumlulukların farkına varılmasını sağlayarak;
- yani dolaylı ve uygulamalı yöntemler kullanarak «müşteri memnuniyetinin artırılması».

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ KAPSAM 1

- ▶ Tanışma Uygulaması
- ▶ Hizmet Verilen Kişinin Beklentilerini Doğru Olarak Anlamak
- ▶ Hizmet Sunulan Kişi İle Etkili İletişim: Temel İletişim Becerilerini Geliştirmek
- ▶ Kavramsal Olarak İletişim, İletişim Süreci ve İletişim Modeli
- ▶ İletişimin İnsan İlişkilerindeki ve İş Yaşamındaki Yeri
- ▶ Açık iletişim kurmak
- ▶ İletişim sürecinde duygu durumlarını anlamak
- ▶ Empati becerisi ve iletişimdeki rolü
- ▶ İletişimde doğru benlik kullanımı
- ▶ Etkili dinlemek (Empatik Aktif Dinleme)
- ▶ Kendini açmak



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ KAPSAM 1

- ▶ Geribildirim vermek ve almak
- ▶ İletişimde Uygun Benlik Seçimi
- ▶ İkna etmek
- ▶ Sözlü-Sözsüz Mesajların Ortak Olması
- ▶ Gizli Mesajların Azaltılması
- ▶ İletişimde Önyargıların azaltılması
- ▶ Şiddetli iletişim (Sen-Ben Dili)
- ▶ Zor Kişilerle İletişim
- ▶ Kültürel farkındalığı artırmak
- ▶ Telefonda İletişim
- ▶ Beden dili (selamlaşma, tanışma, el sıkışma, beden duruşu, oturma)
- ▶ İçerik-Anlam-Duygu Yansıtmak
- ▶ Kendini Tanıma Penceresi – Açık Alanlarda İletişim





MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ KAPSAM 2

- ▶ • Müşteri Memnuniyetini Sağlayan Hizmet Sunumunda Zaman Yönetimi
- ▶ Zaman Tuzaklarını Belirlemek
- ▶ «Çok Görevliliğe» uyumlu olmak
- ▶ Gerekliğinde «Hayır» diyebilmek
- ▶ Küçük işleri ötelememek, anında yapmak
- ▶ İşlerde Dinamik önceliklendirme» yapmak
- ▶ • Müşteri Memnuniyeti Sağlayan Hizmet Sunumunda Bireysel Stres Yönetimi
- ▶ Strese yol açan düşünce kalıpları ve başa çıkma yöntemleri
- ▶ İş yaşamındaki Stresörlerin belirlenmesi
- ▶ Zor Müşteriler ile Baş Etmek ve Öfke Kontrolü
- ▶ Zor şartlarda çalışabilmek





MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ KAPSAM 2

- ▶ Olumsuz Düşünce Zincirini Kırarak
- ▶ Etki alanına odaklanmak ve “düşman dışarıda” yaklaşımını engellemek
- ▶ Ofis ortamında stresle baş etmede “rahatlama-nefes egzersizleri yapmak
- ▶ Psikolojik Sağlamlığı Artırmak
- ▶ Olumlu Düşünmenin Gücü
- ▶ Öfke Kontrolünde Kar-Zarar Analizi
- ▶ Öfke Kontrolünde Sıcak-Soğuk Düşünce
- ▶ Zihinsel Çarpıtmaların Analizi ve Önlenmesi
- ▶ Hayal Kırıklığını Önlemek İçin Beklentiyi Değiştirmek



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ OYUN UYGULAMALARI

- ▶ Farklı Bakış Açıları Uygulaması
- ▶ Asansör Konuşması
- ▶ Önyargı Uygulaması
- ▶ Yansıtma Uygulaması
- ▶ Empati Uygulaması
- ▶ Böbrek Kurulunu İkna
- ▶ Görsel İletişim Oyunu
- ▶ Hayal Kurma Uygulaması



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

SLOGAN UYGULAMALARI

- ▶ Önce Başlıkları Ver, Sonra Detaya Gir.
- ▶ Konuşma ve Dinlemeyi Dengele Tut.
- ▶ İstemezsen Alamazsın! Konuşma Balonlarını Azalt.
- ▶ Emretmek Yerine –Mümkünse- İste!
- ▶ Zor İnsanın Silahını Elinden Al!
- ▶ Esas Niyetini Hatırla, Gereksiz Yere Sinirleri Kaldırma.
- ▶ Karşıdakinin Görüşünü Tartış, Hemen Reddetme.
- ▶ İletişimde Kot Farkını Yok Et!
- ▶ Kendinle Açık Konuş-Samimi Ol.
- ▶ Geribildirimde Hamburger Metodunu Uygula.
- ▶ Karşıdakiyle Hizalan.
- ▶ Şimdi Kendine Geri Dön ve Sınır İhlali Yapma!
- ▶ Ağacın Köküne İn. Oralar Sağlam.





MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

SLOGAN UYGULAMALARI

- ▶ • Öfke, Ocakta Pişmekte Olan Korkudur.
- ▶ • Korkun İle El Sıkış.
- ▶ • Bu Sadece Kağıttan Kaplan.
- ▶ • Dur, Derin Nefes Al, Filmi Geriye Sar.
- ▶ • Uçak Hala Uçuyor mu?
- ▶ • Dökülen Su Tekrar Bardağa Girmez.
- ▶ • Bir Şeyin Sonu, Başka Bir Şeyin Başlangıcıdır.
- ▶ • Hiçbir Şey Kalıcı Değildir.
- ▶ • Bu Sadece Senin Başına Gelmiyor.
- ▶ • Karşındaki Kişi Senin Hocan!
- ▶ • Söğüt Dalı Gibi Ol, Kırılma!
- ▶ • İç Konuşmanı Fark Et. Zihinsel Çarpıtmalara Son Ver.



info@fokusakademi.com



/fokusakademi



/fokusakademi



/fokusakademi



/fokusakademi



/fokusakademi



/fokusakademi



/fokusakademi

Teşekkür Ederiz.