

MÜŞTERİ VE ÇALIŞAN DENEYİMİ EĞİTİMİ

# DENEYİMİN

## 2 YÜZÜ

26-27 MART

Çift Eğitim Liderliğinde Online  
Senkron Öğrenme

### Eğitim İçeriği

Müşteri Deneyimi

Çalışan Deneyimi



VOXAL







# EĞİTİME GENEL BAKIŞ

## Eğitimin Özeti:

Müşteri ve Çalışan deneyimi ayrılmaz bir bütündür. Eğitimde **Deneyim**, “insan” boyutunda ele alınmış; içerik **servis tasarımı** araç ve uygulamalarıyla zenginleştirilerek katılımcıların bütünsel bakış açısına sahip olmaları amaçlanmıştır.

## Eğitime Kimler Katılmalı?

İşini yaparken “insana dokunan”, deneyimin iki yüzü (Müşteri & Çalışan) arasındaki ilişkiyi ve bu ilişkinin getirdiği potansiyel sinerjinin iş sonuçlarına etkisini anlayıp bu güçlü fırsatları kazanca dönüştürmek isteyen tüm bireyler.

	Eğitim Kanalı	Çift Eğitimci Liderliğinde Online, Senkron Öğrenme
	Eğitim Süresi	2 Gün
	Eğitim Yapısı	3 Modül
	Eğitim Uygulamaları	Servis Tasarımı Araç ve Uygulamaları, Vaka Çalışmaları, Pekiştirme Quizleri
	Sertifika	Katılım Sertifikası
	Eğitmenlerin Uluslararası Kimlikleri	CCXP (Certified Customer Experience Professional) HEXP (Holistic Employee Experience Practitioner)

# EĞİTİM DERS PROGRAMI

## Eğitimde Kapsanan Alanlar

- ✓ Müşteri ve Çalışan Deneyiminin Evrimi, Konseptler, Bağlılık ve Deneyim Arasındaki İlişki
- ✓ Servis Tasarımı Araç ve Uygulamaları
- ✓ Dünyadan Benchmarklar & Trendler
- ✓ Deneyim Piramidi
- ✓ Deneyim Ölçümleri

## Modüller

### MODÜL 1

Müşteri ve Çalışan Deneyiminin Evrimi  
(Giriş, Konseptler ve Trendler)

### MODÜL 2

Bağlılık mı Deneyim mi? (Sektör Uygulamaları ve Servis Tasarımı  
Araçları ile yanıtları birlikte keşfedelim)

### MODÜL 3

Döngüyü Kapama

# EĞİTİM DERS PROGRAMI

## MODÜL 1

- **Konu Anlatımı**
  - Müşteri Deneyimi (CX) Nedir? Çalışan Deneyimi (EX) nedir? Birbirlerine Nasıl Etki Eder?
  - Müşteri ve Çalışan Deneyiminin Evrimi
  - Yeni Dünyada Çalışan ve Müşteri Deneyimi
  - Deneyim Piramidi
- **Benchmark'lar**
  - Müşteri ve Çalışan Deneyimi Neden Önemli? (En Değerli Markalar, Araştırmalar, Temel Performans Göstergelerine Etkisi)
- **Uygulama**
  - Vaka Çalışması

## MODÜL 2

- **Konu anlatımı**
  - Bağlılık nedir?
  - Bağlılık mı Deneyim mi? Bağlılık neden işe yaramıyor?
    - Müşteri Odaklı Kültür
    - Çalışanın Sesi, İç Müşteri Kavramı (VoC & VoE)
  - Çalışan Deneyimi:
    - Employee Experience Framework
    - Beklenti Hizalama, Beklenti Yönetimi
- **Benchmark'lar**
  - Türkiye'den ve Dünyadan Örnekler
- **Uygulama**
  - Vaka Çalışması
  - Servis Tasarımı Uygulaması



# EĞİTİM DERS PROGRAMI

## MODÜL 2 (2. gün)

- **Konu anlatımı**
  - Çalışan Deneyimi (Devam):
    - Kontratlar
    - Deneyim Ortamları ve Kanallar
  - Anların Yönetimi
    - Planlı Anlar
    - Plansız Anlar
  - Davranışsal Ekonomi, Duyulara ve Duygulara Dokunma
  - Personalar ve Yolculuk Haritası Tasarlama Adımları
- **Benchmark'lar**
  - Türkiye'den ve Dünya'dan Müşteri ve Çalışan Yolculuk Haritaları
- **Uygulama**
  - Persona Çalışması
  - Yolculuk Haritası ile Deneyim Yönetimi Uygulaması

## MODÜL 3

- **Konu anlatımı**
  - Şikayet Yönetimi
  - Hizmet Telafisi
  - Müşteri ve Çalışan Deneyimi Ölçümleri
    - NPS, e-NPS, c-SAT, e-SAT
- **Quiz**
  - Neler Öğrendik? (CCXP sınav hazırlık soruları ile)

# EĞİTMENLER



Gökhan Kara, CCXP

- Türkiye'nin ilk ve tek uluslararası sertifikalı Müşteri Deneyimi Profesyoneli
- CXPA Yönetim Kurulu Üyesi
- CXPA Türkiye Network'ünün kurucusu ve lideri
- Uluslararası mecrada ödül alan ve düşünce lideri olarak gösterilen tek Türk (CX Impact Awards - 2019)
- Uluslararası müşteri deneyimi yarışmalarında jüri başkanlığı yapan tek Türk
- Uluslararası ortaklığı olan ilk müşteri deneyimi yarışması 'Turkey CX Awards -2021' Chairman'ı
- MEF Üniversitesi'nde part-time öğretim görevlisi
- 3 farklı sektörde 10+ yıllık müşteri deneyimi yöneticiliği



Orçun İrfan, HEXP

- Türkiye'nin ilk ve tek uluslararası sertifikalı Çalışan Deneyimi Profesyoneli
- Kurumsal Eğitmenin El Kitabı ve Eğitsel Tasarımcının El Kitabı kitaplarının yazarı
- 20 yıllık İK ve çalışan deneyimi tecrübesi
- İK ve çalışan deneyimde uzman ve yönetici görevi aldığı şirketler: Siemens, Turkcell, Arçelik, Yum!Brands, Pimsa Otomotiv
- Eğitim:
  - Bahçeşehir Üniversitesi İK Yönetimi Yüksek Lisans
  - Hacettepe Üniversitesi İngiliz Dili ve Edebiyatı

# EĞİTİM ÜCRETİ VE ÖDEME BİLGİLERİ

## PROFESYONEL KATILIM İÇİN

245 Pound

**195 Pound indirimli**

(Erken kayıta - 15 Mart'a kadar)

- ✓ KDV dahildir.
- ✓ Katılım sertifikası verilir.

**KAYIT OL**

## BİREYSEL KATILIM İÇİN

195 Pound

**145 Pound indirimli**

(Erken kayıta - 15 Mart'a kadar)

- ✓ KDV dahildir.
- ✓ Katılım sertifikası verilir.

**KAYIT OL**

Kredi kartı ile ödeme için "KAYIT OL" butonuna tıklayabilir veya [www.voxal.co.uk](http://www.voxal.co.uk) adresinden kayıt ve ödeme yapabilirsiniz.

Banka havalesi ile ödeme yapmak için aşağıdaki bilgileri kullanabilirsiniz.

### BANKA HAVALE BİLGİLERİ

Bank Name: NATWEST

Company Name: Voxal Consulting Limited

Sort Code: 50-21-08

Account Number: 29659078

IBAN: GB86NWBK50210829659078



# REFERANSLARIMIZ





# BİZE NASIL ULAŞABİLİRSİNİZ?



VOXAL CONSULTING LTD

Office address: Unit Da2 Sutherland House, 43  
Sutherland Road, London, UK, E17 6BU

Correspondence Address: 79 Putney Wharf, 25  
Brewhouse Lane SW15 2JX



+90 542 561 49 21

+44 7444 56 25 38



[gokhan.kara@voxal.co.uk](mailto:gokhan.kara@voxal.co.uk)  
[seda.alpkaya@voxal.co.uk](mailto:seda.alpkaya@voxal.co.uk)



[www.voxal.co.uk](http://www.voxal.co.uk)  
[linkedin.com/company/voxalconsulting](https://www.linkedin.com/company/voxalconsulting)