

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ EĞİTİMİ

Odamız organizasyonunda internet üzerinden gerçekleştirilen "Müşteri İlişkileri Yönetimi Eğitimi", Master Eğitim Danışmanlık Merkezi Yetkilisi Doç. Dr. Abdurrahman Dinç tarafından 27.05.2021 tarihinde gerçekleştirilmiş olup müşteri edinme ve korunma modelleri, yetkinlik, stratejiler, müşteri ile ilişki yönetimi eğitimi bileşenleri gibi konular ele alınmıştır. Aşağıdaki ankete vereceğiniz cevaplar eğitimle alakalı düşüncelerinizi açıklama fırsatı verecek olup görüşleriniz odamızın eğitimleri için ayrıntılı bir durum tespiti sağlayacaktır.

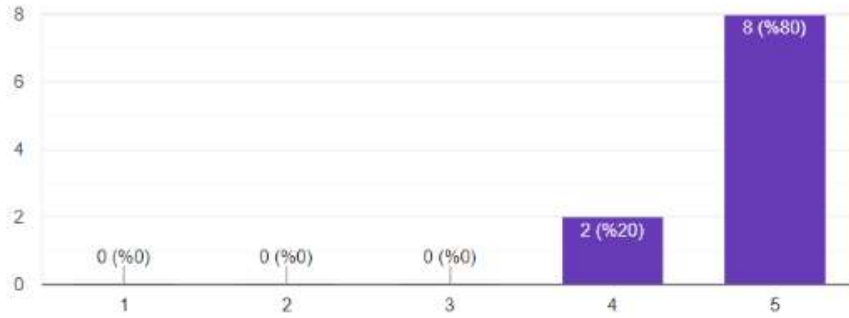
Eğitim sonrası anket formu Covid Salgını sebebi ile online olarak eğitime katılan 15 firmaya ulaştırılmış , 10 firma ankete dönüş sağlamış olup, eğitime verilen cevaplar ve anketin analizi şu şekildedir.

5 ile 1 arası değerlendirmelerin karşılığı aşağıdaki gibidir.
5 – ÇOK İYİ 4 –İYİ 3 – ORTA 2- İYİ DEĞİL 1- HİÇ İYİ DEĞİL

A. EĞİTİMİN PLANLAMASI VE UYGULAMASI

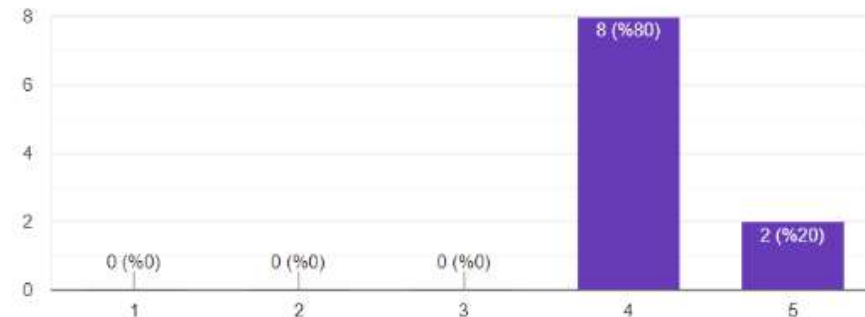
Eğitimin süresi yeterli miydi?

10 yanıt

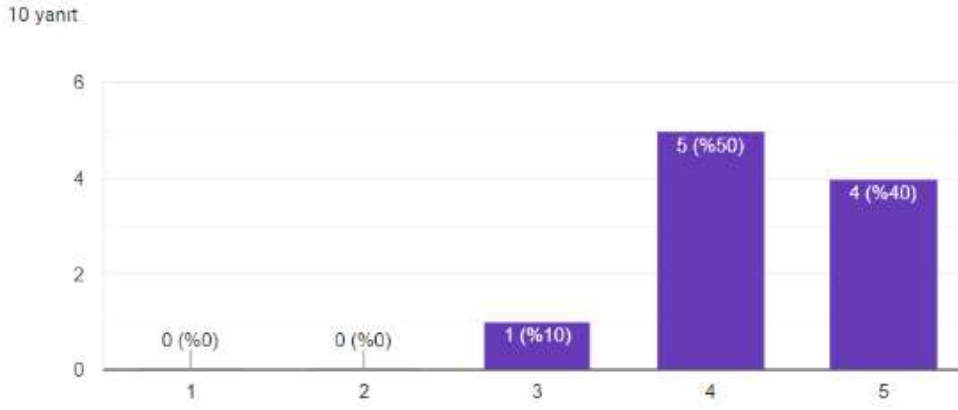


Eğitimin düzenlendiği tarih (zamanlaması) uygun muydu?

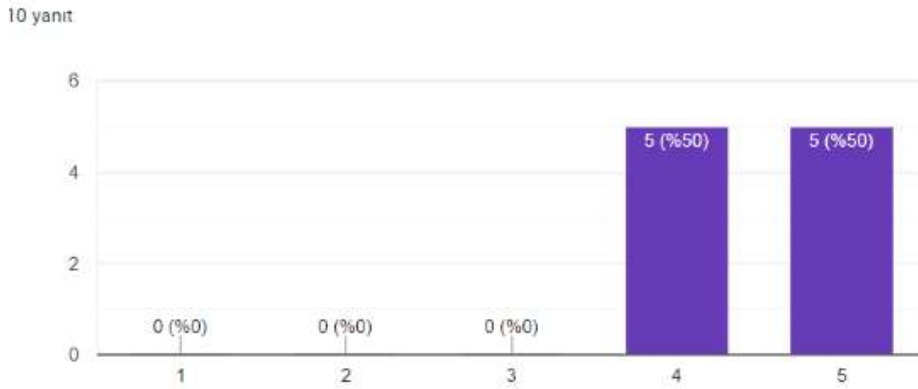
10 yanıt



Eğitimin içeriği eğitime uygun ve yeterli miydi?

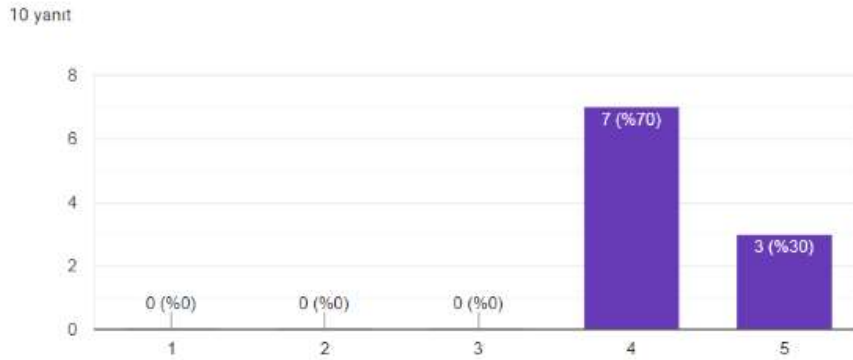


Eğitim yöntemi ve tekniği, konunun anlaşılabilirliği açısından uygun muydu?

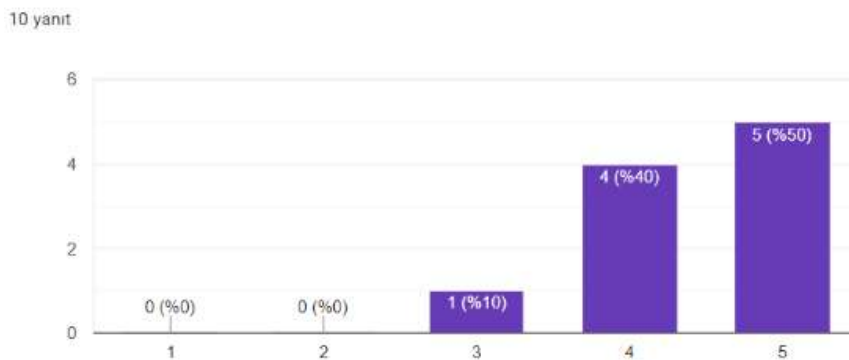


B.EĞİTİMCİ

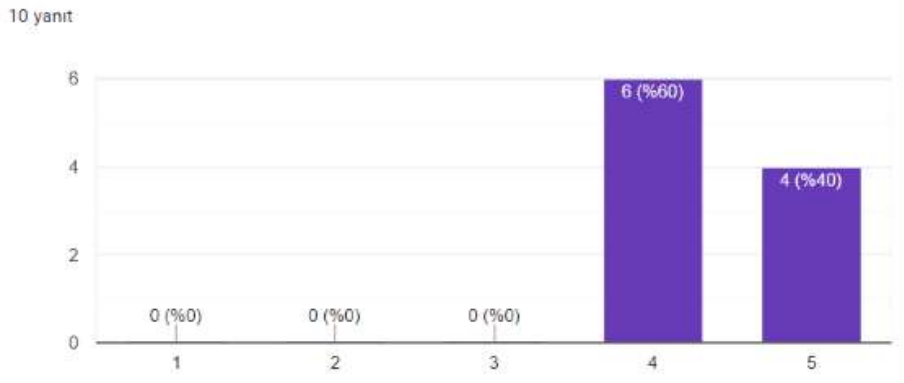
Eğitimci konusuna hâkim ve yeterli bilgi birikimine sahip miydi?



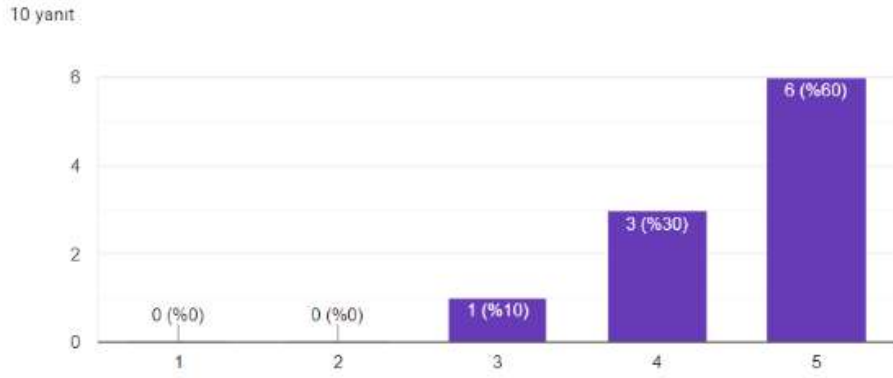
Konuyu uygun yöntem ve tekniklerle sundu mu?



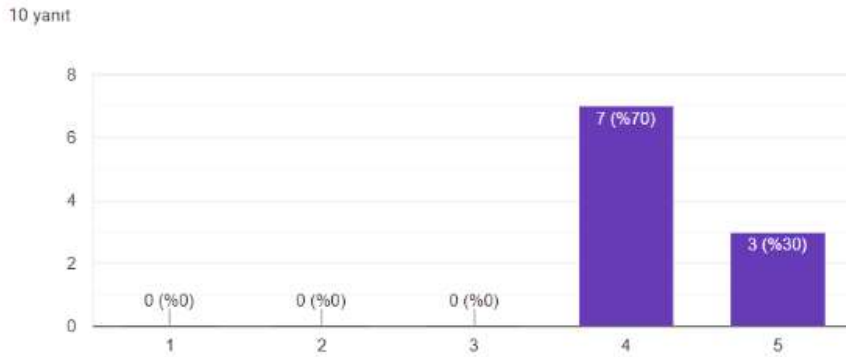
Zamanı etkin ve verimli şekilde kullandı mı?



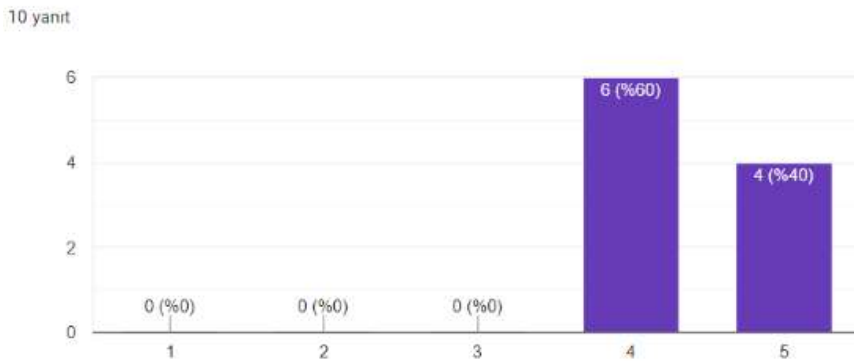
Konuları açık, anlaşılır ve seviyenize uygun işledi mi?



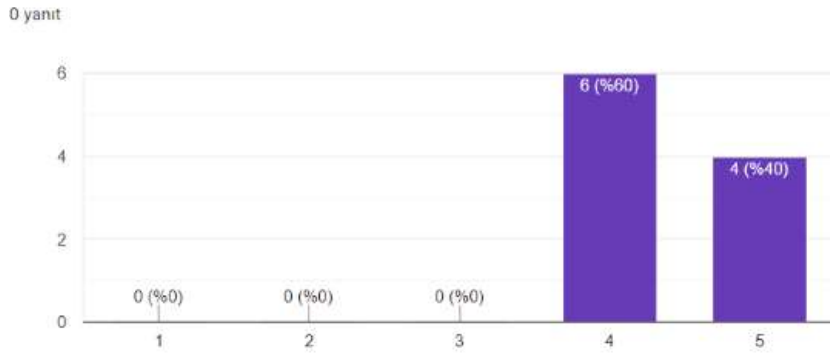
Bilginizi geliştirmek için ek kaynaklar önerdi mi?



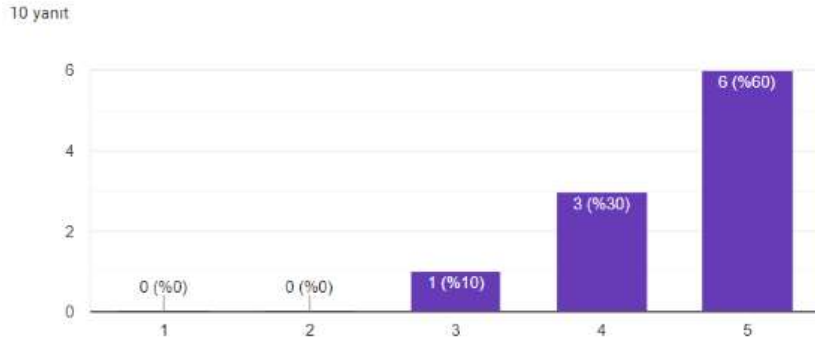
Tüm katılımcıların eğitimine aktif katılımını sağlayabildi mi?



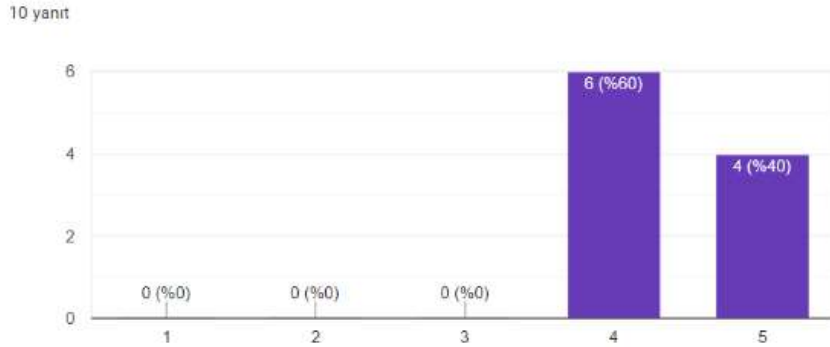
Sizlerle iletişimi ve sunum becerisi yeterli mi?



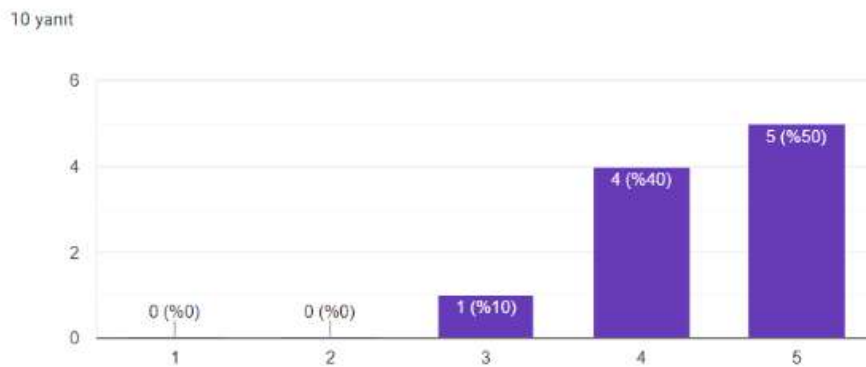
Sunumlarda görsel ve işitsel araçları etkin kullanıyor mu?



Eğitimin içeriğini örnek olaylarla ilişkilendiriyor mu?

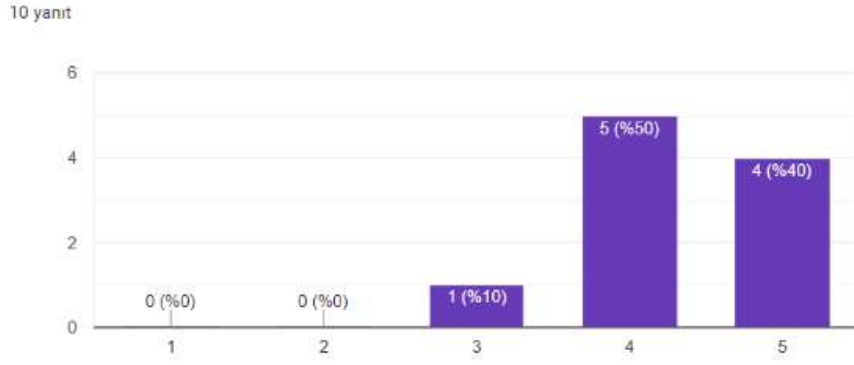


Sorulan sorulara açıklayıcı ve tatmin edici cevaplar verebiliyor mu?

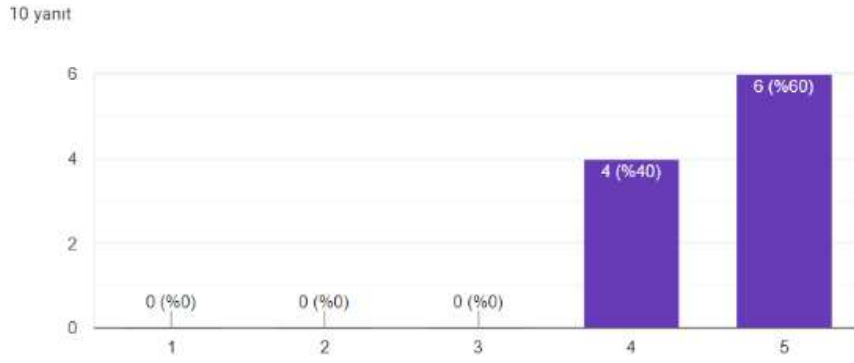


C.EĞİTİM SONU KAZANIMLAR

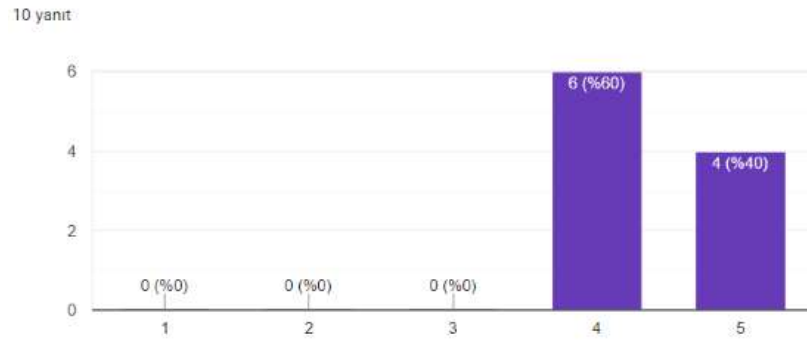
Eğitim mesleki gelişiminize olumlu katkılar sağladı mı?



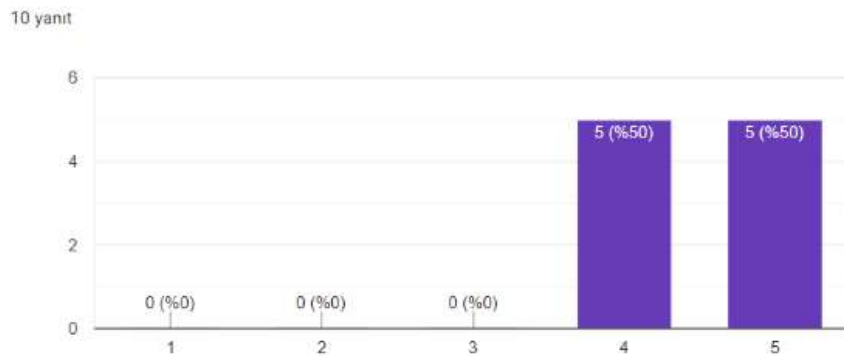
Eğitim kişisel gelişiminize olumlu katkı sağladı mı?



Eğitim, yeni bilgi ve beceriler kazandırdı mı?

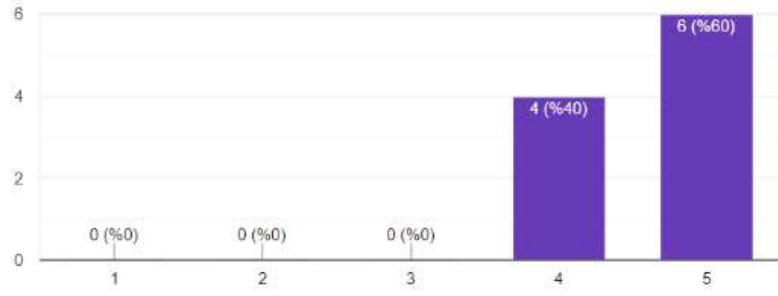


Eğitim, motivasyonunuzu artırdı mı?



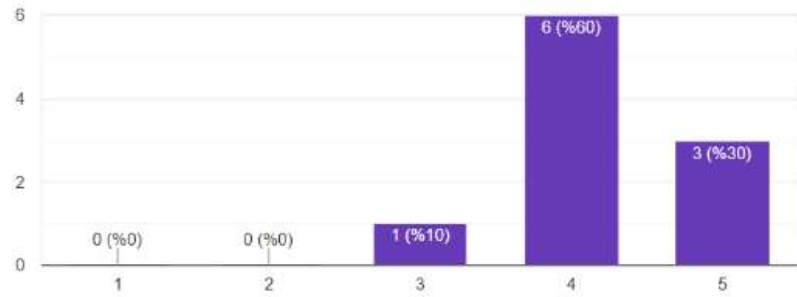
Eğitim kurumumda uygulayabileceğim yeni bilgi ve beceriler kazandırdı mı?

10 yanıt



Eğitim, konuya olan ilginizi arttırdı mı?

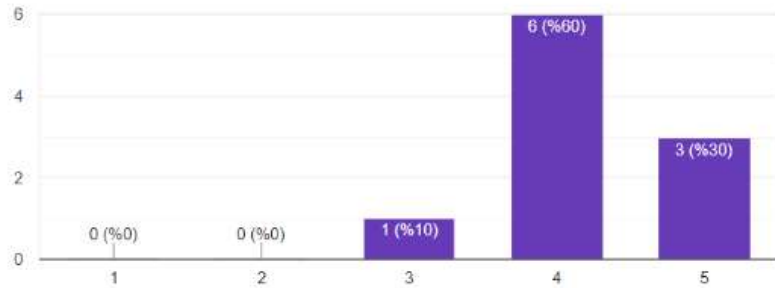
10 yanıt



GENEL DEĞERLENDİRME

Eğitimi genel olarak nasıl deđerlendirirsiniz?

10 yanıt



Odanın hangi konularda seminer/eğitim düzenlemesini istersiniz?

Ankete verilen cevaplar ışığında Eğitimin Planlaması ve Uygulaması Başarı Oranı:% 89

Eğitimcinin Performansı:% 88,2

Eğitim Sonu Kazanımlar:% 88,7



EĞİTİM DEĞERLENDİRME SONUÇ RAPORU



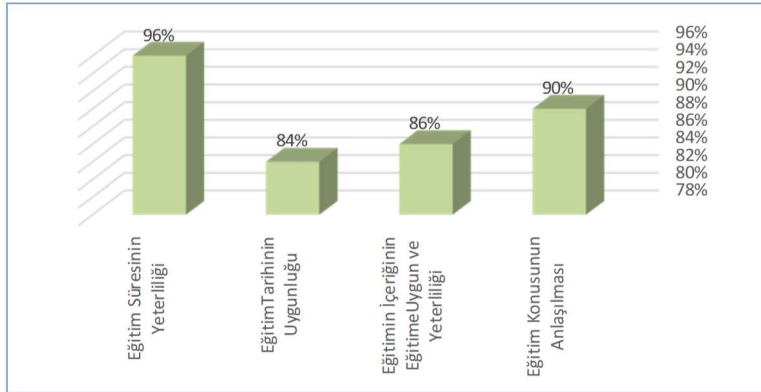
Eğitimin Adı	:	MÜŞTERİ İLŞKİLERİ YÖNETİMİ EĞİTİMİ
Eğitimin Tarihi	:	27.05.2021
Eğitimci	:	DOÇ.DR.ABDURRAHMAN DİNÇ

A. EĞİTİMİN PLANLANMASI VE UYGULAMASI

Eğitim Süresinin Yeterliliği	EğitimTarihinin Uygunluğu	Eğitimin İçeriğinin EğitimeUygun ve Yeterliliği	Eğitim Yöntem ve Tekniğinin Konunun Anlaşılabilmesi için Uygunluğu	Toplam puan	% başarı
4	4	3	4	15	75%
4	4	4	4	16	80%
5	4	4	4	17	85%
5	4	4	4	17	85%
5	4	4	4	17	85%
5	4	4	5	18	90%
5	4	5	5	19	95%
5	4	5	5	19	95%
5	5	5	5	20	100%
5	5	5	5	20	100%
96%	84%	86%	90%	ortalama	89,0%

Eğitim Süresinin Yeterliliği	96%
EğitimTarihinin Uygunluğu	84%
Eğitimin İçeriğinin EğitimeUygun ve Yeterliliği	86%
Eğitim Konusunun Anlaşılması	90%

EĞİTİMİN PLANLANMASI VE UYGULANMASI





EĞİTİM DEĞERLENDİRME SONUÇ RAPORU



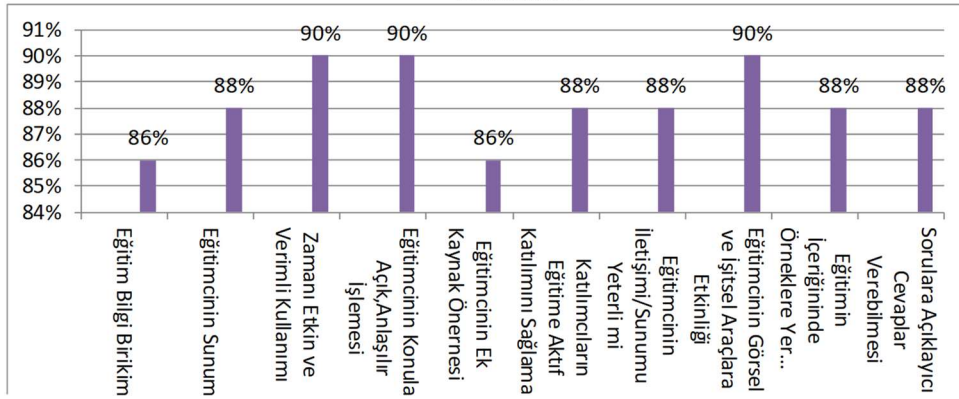
Eğitimin Adı	:	MÜŞTERİ İŞKİLERİ YÖNETİMİ EĞİTİMİ-ÜYE
Eğitimin Tarihi	:	27.05.2021
Eğitimci	:	DOÇ.DR.ABDURRAHMAN DİNÇ

B.EĞİTİMCİ

Eğitim Bilgi Birikimi	Eğitimcinin Sunumu	Zamanı Etkin ve Verimli Kullanımı	Eğitimcinin Konuları Açık,Anlaşılır İşlemesi	Eğitimcinin Ek Kaynak Önermesi	Katılımcıların Eğitime Aktif Katılımını Sağlaması	Eğitimcinin İletişimi/Sunumu Yeterli mi	Eğitimcinin Görsel ve İşitsel Araçlara Etkinliği	Eğitimin İçeriğinde Örnekler Yer Verilmesi	Sorulara Açıklayıcı Cevaplar Verebilmesi	Toplam puan	% başarı
4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	36	72%
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	80%
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	80%
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	80%
4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	42	84%
4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	45	90%
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48	96%
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100%
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100%
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100%
86%	88%	90%	90%	86%	88%	88%	90%	88%	88%	ortalama	88,2%

Eğitim Bilgi Birikimi	86%
Eğitimcinin Sunumu	88%
Zamanı Etkin ve Verimli Kullanımı	90%
Eğitimcinin Konuları Açık,Anlaşılır İşlemesi	90%
Eğitimcinin Ek Kaynak Önermesi	86%
Katılımcıların Eğitime Aktif Katılımını Sağlaması	88%
Eğitimcinin İletişimi/Sunumu Yeterli mi	88%
Eğitimcinin Görsel ve İşitsel Araçlara Etkinliği	90%
Eğitimin İçeriğinde Örnekler Yer Verilmesi	88%
Sorulara Açıklayıcı Cevaplar Verebilmesi	88%

EĞİTİMCİ





EĞİTİM DEĞERLENDİRME SONUÇ RAPORU



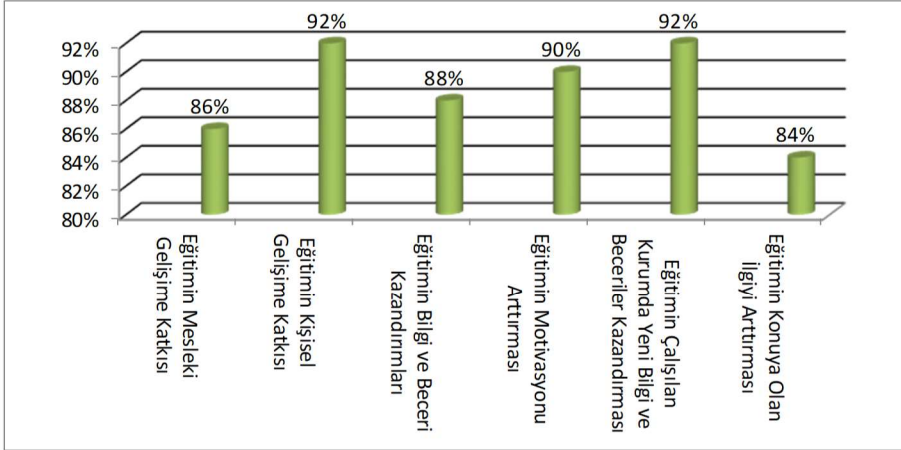
Eğitimin Adı	:	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ EĞİTİMİ-ÜYE
Eğitimin Tarihi	:	27.05.2021
Eğitimci	:	DOÇ.DR.ABDURRAHMAN DİNÇ

C.EĞİTİM SONU KAZANIMLAR

Eğitimin Mesleki Gelişime Katkısı	Eğitimin Kişisel Gelişime Katkısı	Eğitimin Bilgi ve Beceri Kazandırmaları	Eğitimin Motivasyonu Arttırması	Eğitimin Çalışılan Kurumda Yeni Bilgi ve Beceriler Kazandırması	Eğitimin Konuya Olan İlgiyi Arttırması	Toplam puan	% başarı
3	4	4	4	4	3	22	73%
4	4	4	4	4	4	24	80%
4	4	4	4	4	4	24	80%
4	4	4	4	4	4	24	80%
4	5	4	4	5	4	26	87%
4	5	4	5	5	4	27	90%
5	5	5	5	5	4	29	97%
5	5	5	5	5	5	30	100%
5	5	5	5	5	5	30	100%
5	5	5	5	5	5	30	100%
86%	92%	88%	90%	92%	84%	ortalama	88,7%

Eğitimin Mesleki Gelişime Katkısı	86%
Eğitimin Kişisel Gelişime Katkısı	92%
Eğitimin Bilgi ve Beceri Kazandırmaları	88%
Eğitimin Motivasyonu Arttırması	90%
Eğitimin Çalışılan Kurumda Yeni Bilgi ve Beceriler Kazan	92%
Eğitimin Konuya Olan İlgiyi Arttırması	84%

EĞİTİM SONU KAZANIMLAR



Eğitimi Genel Olarak Nasıl Değerlendirdiniz?