



EĞİTİM DEĞERLENDİRME SONUÇ RAPORU



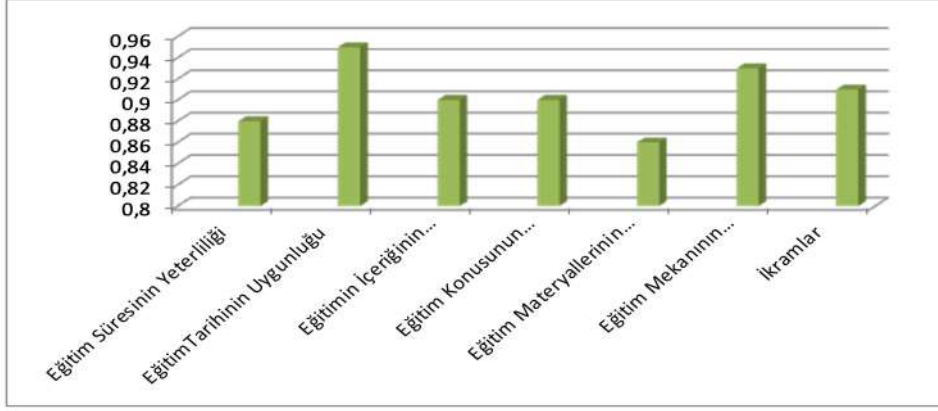
Eğitimin Adı	:	MÜŞTERİ ODAKLILIK VE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ EĞİTİMİ-ÜYE
Eğitimin Tarihi	:	25.10.2019
Eğitimci	:	Dr.Emine ALGÜL

A. EĞİTİMİN PLANLANMASI VE UYGULAMASI

Eğitim Süresinin Yeterliliği	EğitimTarihinin Uygunluğu	Eğitimin İçeriğinin EğitimeUygun ve Yeterliliği	Eğitim Yöntem ve Tekniğinin Konunun Anlaşılabilirliği için Uygunluğu	Eğitim Materyallerinin Uygunluğu	Eğitim Mekanının Uygunluğu	İkramlar	Toplam puan	% başarı
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
5	5	4	5	3	4	5	31	89%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
2	4	3	3	3	5	3	23	66%
5	5	4	4	5	5	5	33	94%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
1	5	1	2	2	5	5	21	60%
4	4	5	4	4	5	4	30	86%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
4	4	4	4	4	4	3	27	77%
5	5	5	5	3	3	3	29	83%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
4	4	4	4	4	5	4	29	83%
5	5	5	5	4	5	5	34	97%
5	5	5	5	5	4	4	33	94%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
3	5	3	3	3	5	4	26	74%
4	4	5	4	4	2	5	28	80%
4	4	5	5	5	5	5	33	94%
88%	95%	90%	90%	86%	93%	91%	ortalama	90,3%

Eğitim Süresinin Yeterliliği	88%
Eğitim Tarihinin Uygunluğu	95%
Eğitimin İçeriğinin Eğitime Uygun ve Yeterli	90%
Eğitim Konusunun Anlaşılması	90%
Eğitim Materyallerinin Uygunluğu	86%
Eğitim Mekanının Uygunluğu	93%
İkramlar	91%

EĞİTİMİN PLANLANMASI VE UYGULANMASI



EĞİTİM DEĞERLENDİRME SONUÇ RAPORU



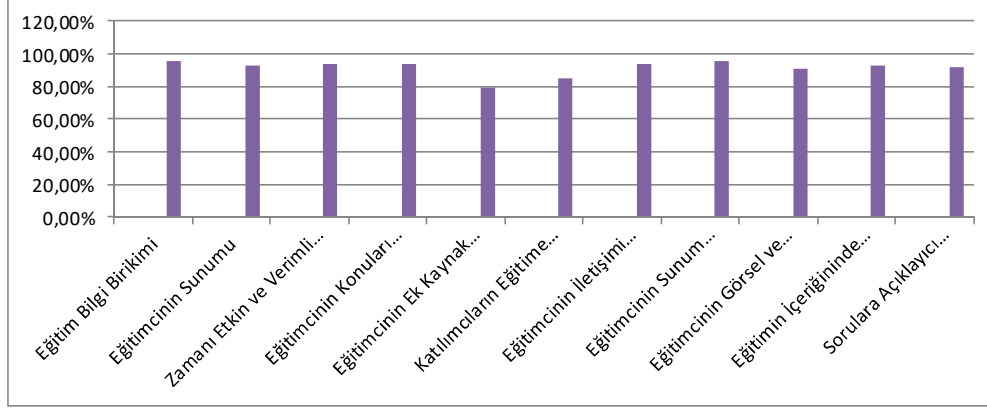
Eğitimin Adı	:	MÜŞTERİ ODAKLILIK VE MÜŞTERİ İLŞKİLERİ EĞİTİMİ-ÜYE
Eğitimin Tarihi	:	25.10.2019
Eğitimci	:	Dr.Emine ALGÜL

B.EĞİTİMCİ

Eğitim Bilgi Birikimi	Eğitimcinin Sunumu	Zamanı Etkin ve Verimli Kullanımı	Eğitimcinin Konuları Açık,Anlaşılır İşlemesi	Eğitimcinin Ek Kaynak Önermesi	Katılımların Eğitime Aktif Katılımını Sağlaması	Eğitimcinin İletişimi Yeterli mi	Eğitimcinin Sunum Becerisi	Eğitimcinin Görsel ve İşitsel Araçlara Etkinliği	Eğitimin İçeriğinde Örnekler Yer Verilmesi	Sorulara Açıklayıcı Cevaplar Verebilmesi	Toplam puan	% başarı
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	52	95%
5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	43	78%
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	42	76%
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	100%
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	54	98%
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	54	98%
4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	44	80%
5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	49	89%
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	100%
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	100%
5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	48	87%
4	4	4	5	2	2	3	5	5	5	5	44	80%
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	100%
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	100%
5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	52	95%
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	100%
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	100%
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	100%
5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	48	87%
3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	36	65%
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	53	96%
5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	46	84%
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	53	96%
96%	93%	94%	94%	79%	85%	94%	96%	91%	93%	92%	ortalama	91,5%

Eğitim Bilgi Birikimi	96%
Eğitimcinin Sunumu	93%
Zamanı Etkin ve Verimli Kullanımı	94%
Eğitimcinin Konuları Açık,Anlaşılır İşlemesi	94%
Eğitimcinin Ek Kaynak Önermesi	79%
Katılımcıların Eğitime Aktif Katılımını Sağlaması	85%
Eğitimcinin İletişimi Yeterli mi	94%
Eğitimcinin Sunum Becerisi	96%
Eğitimcinin Görsel ve İşitsel Araçlara Etkinliği	91%
Eğitimin İçeriğinde Örneklerle Yer Verilmesi	93%
Sorulara Açıklayıcı Cevaplar Verebilmesi	92%

EĞİTİMCİ



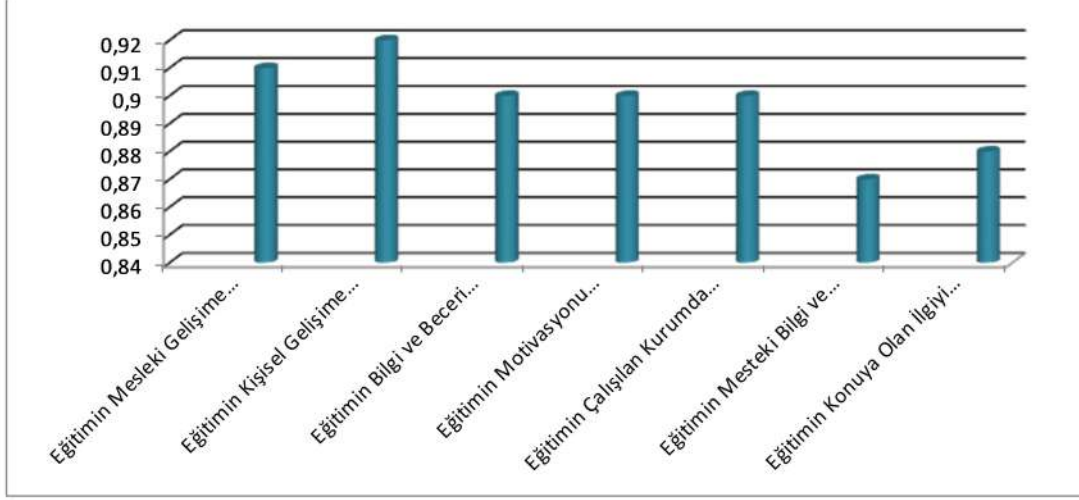
EĞİTİM DEĞERLENDİRME SONUÇ RAPORU		
Eğitimin Adı	:	MÜŞTERİ ODAKLILIK VE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ EĞİTİMİ-ÜYE
Eğitimin Tarihi	:	25.10.2019
Eğitimci	:	Dr.Emine ALGÜL

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 Mesteki Bilgi ve Beceriler Kazandırımı	Eğitimin Konuya Olan İlgii Arttırması	Toplam puan	% başarı
5	5	4	4	5	4	4	31	89%
5	5	5	4	4	4	4	31	89%
4	4	5	4	5	5	5	32	3%
3	2	3	2	3	2	2	17	49%
4	5	3	5	4	4	4	29	83%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
3	3	3	3	3	2	3	20	57%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
5	5	5	5	4	4	5	33	94%
4	4	4	4	3	3	3	25	71%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
5	5	5	5	5	5	5	35	4%
4	4	4	4	4	5	4	29	83%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
5	5	5	5	5	4	5	34	97%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
4	4	4	4	4	4	4	28	5%
4	5	5	5	4	4	4	31	89%
5	5	4	4	5	5	4	32	91%
91%	92%	90%	90%	90%	87%	88%	ortalama	78,4%

Eğitimin Mesleki Gelişime Katkısı	91%
Eğitimin Kişisel Gelişime Katkısı	92%
Eğitimin Bilgi ve Beceri Kazandırmaları	90%
Eğitimin Motivasyonu Artırması	90%
Eğitimin Çalışılan Kurumda Yeni Bilgi ve Beceriler Kazandırması	90%
Eğitimin Mesteki Bilgi ve Beceriler Kazandırımı	87%
Eğitimin Konuya Olan İlgiyi Artırması	88%

EĞİTİM SONU KAZANIMLAR



Eğitimi Genel Olarak Nasıl Değerlendirdiniz?

Mükemmel	Çok İyi	İyi	Orta	Zayıf
11	7	6		

Odanın Hangi Konularda Seminer/Eğitim Düzenlemesini İstersiniz?

Personel eğitim ve geliştirme olabilir.

Eğitim mesleki gelişimi ile ilgili daha sık seminer verilmesini isterizçünkü eğitim aslan kişiler bunu iyi anlatmalı uygulatmalı çünkü Polatlıda personel bulmakta eğitmekte çok zor,eğitici insanlara ihtiyaç var

Satış Pazarlama Teknikleri,Çalışan ve İşverenlerin Hakları vb.

Satış Pazarlama Teknikleri,Çalışan ve İşverenlerin Hakları vb.

Aile şirketlerinin kurumsallaşması

Satış Teknikleri ,Çalışan İnsanların Hakları

Diksiyon,Dış Ticaret

Organize etme becerisi,Takım Çalışması ve Koordineli Çalışmalar

Satış Eğitimi

Görüş ve Önerileriniz

Gayet başarılı ve verimli bir seminer katkısı bulunan herkese teşekkür ederim

Çok faydalı bir eğitimdi teşekkür ederim

Sunumlar ve ikramlar için teşekkür ederiz.

Başarılı ve faydalı bir eğitim oldu.

Eğitim ve seminerlerin çoğaltılmasının çalışanlar ve firma yetkilileri için faydalı olacağını düşünüyorum.

Gayet olumlu

Eğitim süresi uzamalı,uygulamalı hale getirilemeli,birkaç günlük eğitimin ardından uygulamaya dökülmeli ,bir bir buçuk aylık periyot sonrası uygulamalar aynı hoca tarafından geri dönüş olmalı,yeni 2-3 aylık eğitimlerle uygulamaya dökülmeli

Başarılı ve etkili buldum

Sıklıkla eğitim seminer verilmesi

Böylesine verimli programların daha sık yapılmasını temenni ederim

DEĞERLENDİRME: Müşteri Odaklılık ve Müşteri İlişkileri Eğitimi 25.10.2019 tarihinde Odamızın eğitim salonunda

gerçekleştirilmiş olup eğitime üye ve personeller olarak katılım sağlanmıştır.Eğitimin her bir bölümünün ayrı ayrı

olarak değerlendirildiği anket sonuçlarımızda Eğitimin Planlaması ve Uygulanması altında değerlendirmeye alınan

sorulara %90.3 memnuniyet sağlanmıştır. Eğitimcinin eğitimi değerlendirmeye alındığında %91.5 ve

eğitime katılanların eğitim sonu kazanımlarına ait değerlendirilen sorularda ise %78.4 memnuniyet oranına rastlanılmıştır.

Genel değerlendirmeye bakılacak olursa eğitimin başarılı tamamlandığı görülmektedir.**Eğitimin başarı oranı %89.4 tür.**