



## MÜŞTERİ SEGMENTASYONU ve MÜŞTERİ ODAKLI PAZARLAMA YÖNETİMİ

Müşteri Segmentasyonu ve Müşteri Odaklı Yönetim programında katılımcılara pratik uygulama örnekleri ile müşteri segmentasyonu için izlenmesi gereken yöntemler, kavramlar ve çalışma vizyonu aktarılacaktır. Aynı zamanda çeşitli olay çözümlenmeleri ile anlatılacak segmentasyon hazırlıkları sonrasında müşteri odaklı bir işleyiş için izlenmesi gereken iş yöntemlerini anlamaları hedeflenmektedir.

Bu eğitim programı sonucunda katılımcılar;

- Müşteri Segmentasyonu Kavramları ve Konumlandırılması,
- Müşteri Segmentasyonu İstatistiki ve Analitik Modellemeler,
- Segment İş Planı Hazırlıkları ve Bütçeleme,
- Başarılı Bir Müşteri Odaklı İşleyiş İçin Gereksinimler ve Çıktılar,
- Veri Tabanı ve Kurum Teknoloji Yapısına Etkileri,
- CRM'in Segmentasyon ile Entegrasyonu,
- Pazarlama, Satış ve Kanal Yönetimi Ekiplerinin Armonisi,
- Satış Ekiplerinin Segmentasyon İş Yöntemiyle İle Çalışması,
- Müşteri Odaklı İşleyiş İçinde Pazarlama Fabrikalarının Oluşturulması,
- Çok Kanallı Müşteri Segmenti İş Önergelerinin Hazırlanması,
- 1'e1 ilişki Yönetimi İçin Çoklu Segmentasyonu Kullanımı,

gibi konularda bilgi sahibi olacaklardır.

### Eğitim Koordinatörü:

Leyla Dikici

### Eğitimci:

Emre Hasan Saylık





## 1.Gün

- Müşteri Segmentasyon'u Kavramı Ve Rasyonelleri Ve Konumlandırılması
- Pazarlama Döngüsü Ve Müşteri Deneyimi
- Müşteri Değer Önermesi ve İhtiyaç Analizi
- Müşteri Kazanımı, Elde Tutma ve Müşteri Erozyonu
- Sürdürülebilir Bilanço Karlılığında Müşteri Deneyimi Etkisi
- Müşteri Segmentasyon'unun Kurum İçinde Konumu
- Segmentasyon Prensipleri Ve Hazırlık Kuralları
- Değer Bazlı Segmentasyon
- Davranışsal Segmentasyon
- İhtiyaç Bazlı Segmentasyon
- Bütünleşik Segmentasyon Modellemesi
- Müşteri Segmentasyon İstatistikî Çalışmaları
- Müşteri Segmentasyon Analitik Aşamaları
- Segmentasyon Bilgi Sistemleri Entegrasyonu
- Stratejik Pazarlama Planı içinde Segmentasyon'un Yeri

## 2.Gün

- Segment İş ve Yatırım Planı
- Müşteri Deneyimi Önergelerinin Oluşturulması
- Segment İş Planı İletişim Aktiviteleri Planlanması
- Segmentasyon Yönetiminin Operasyon Planlaması
- Segmentlerde ve Kanallararası Göç Planlanması
- Segment İş Planlamasında Bütçeleme ve Raporlama
- Çapraz Satış ve Dikey Satış Hedefleri Segment Bazlı Planlama
- Veri tabanı ile Verimli Segment Aktiviteleri Kurgulama
- CRM'in Segmentasyon İle Entegre Kullanımı
- Kampanya Geliştirirken Segment Özelinde Planlama
- Müşteri Odaklı İşleyiş İçinde Pazarlama Fabrikalarının Oluşturulması
- Müşterilere Segmentine Özel Deneyimi ve İletişimi Hissettirebilme
- Pazarlama, Satış ve Kanal Yönetimi ile Matrix İş Yönetimi
- Satış ekiplerinin Segmentasyon İş Yöntemiyle İle uyumlu Çalışması
- Çok kanallı müşteri Segmenti İş Önergelerinin Hazırlanması
- Müşteri odaklı İşleyişte 1e1 Kampanya Verimliliği
- 1'e 1 İlişki Yönetimi İçin Çoklu Segmentasyonu Kullanımı
- Segmen İş Planı Sonuçlarının Değerlendirilmesi ve Dokümantasyonu

### EĞİTMEN

Sosyoloji bölümü mezunu **Emre Hasan Saylık** Anlambilim ve Toplumsal İletişim üzerine odaklanmış, 10 yıla yakın süreyle Türkiye'nin lider bankalarında Kurumsal ve Bireysel Pazarlamada, Ürün Geliştirme Yönetimi, İnternet ve Mobil hizmetler, CRM ve Segment Yönetimi konularında çalışmış, reel sektörde Pazarlama Yönetimi'nde kariyerine devam etmiştir. Son üç yıldır serbest İş Danışmanı olarak çalışmaya başlamış ve Türkiye'deki önemli danışmanlık şirketleri ile beraber yine Bankacılık ve Telekom sektöründe önemli projeler yürütmüş ve yönetmiştir. Ayrıca eş zamanlı olarak 2006 yılından bu yana Marmara Üniversitesi Güzel Sanatlar Fakültesi'nde, "İletişim ve Reklamcılık Bilgileri" eğitimi vermektedir.

### Eğitim Metodolojisi

Eğitimlerimiz sunumlar eşliğinde teorik anlatımın yanında bireysel katılımı sağlamaya yönelik atölye çalışmalarını ve vaka analizlerini içermektedir.

### Kimler Katılmalı?

Bankacılık, finansal hizmetler, Telekom ve Perakende sektöründe Pazarlama, Segment Yönetimi ve Satış alanlarında çalışanlar ve çalışmak isteyenler ile konuya ilgisi olan herkes katılabilir.

### Eğitim Süresi

Pazarlama İletişimi ve Reklamcılık eğitimi toplam 12 saatten oluşmakta ve 2 günde gerçekleştirilmektedir

### Eğitim Zamanı

Bu eğitim kurumlara özgü olarak verilmektedir. Eğitim zamanı kurum yönetimi ile birlikte kararlaştırılmaktadır. Bireysel katılım için lütfen bizimle irtibata geçiniz .

### Eğitim Dokümanları

Tüm katılımcılara eğitim süre since yapılan sunumları ve bilgi kitapçıklarını içeren eğitim dosyaları verilmektedir.

### Katılım Belgesi

Katılımcılara eğitim programı sonunda TURKKARİYER onaylı Katılım Belgesi verilmektedir.

### Eğitim Ücreti

Eğitim ücreti katılacak çalışan sayısına göre değişmektedir. Daha fazla bilgi için lütfen bizimle irtibata geçiniz.

### Daha Fazla Bilgi için

TEL: 212 263 02 01

FAX: 212 263 71 00

W: [www.turkkariyer.com](http://www.turkkariyer.com)

E: [egitim@turkkariyer.com](mailto:egitim@turkkariyer.com)