



# MÜŞTƏRİ XİDMƏTLƏRİ VƏ PSIXOLOJİ BACARIQLAR

MÜŞTƏRİ XİDMƏTLƏRİ, SATIŞ, MARKETİNG, "CALL CENTER", "RECEPTION" – şöbələrinin işçiləri üçün hazırlıq kursu.

**Təlimçi:** "GTC"-nin Rəhbəri - Konsultant - **Kənan Rəhimov**

» Peşəkar Psixoterapevt diplomu və mütəxəssis sertifikatı ilə 2003-cü ildə Bexterev İnstitutu tərəfindən təltif olunub. Rusiya Federasiyasının Baş Psixoterapevti B.D.Karvasarski tərəfindən təhsil almış və dünya miqyaslı tanınmış psixoanalitik V.D.Vidin rəhbərliyi altında çalışmış Kənan Rəhimov, Bexterev adına İnstitut tərəfindən qırmızı diplom ilə təltif olunmuşdur. 2001-2003-cü illərdə Sank-Peterburqda ixtisaslaşma keçərək, bir çox mərkəzlərdə (İmaton, Baskov, ФИНЭК və digər) peşəkar təlimlər keçib, qısa zamanda "Baskov" mərkəzində keçirilən korporativ layihələr üzrə təlimçi kimi cəlb edilmişdir. 2003-cü ilin iyun ayına qədər, bir çox idarəetmə və marketing üzrə korporativ layihələrdə iştirak edib.

» 2003-cü ilin iyun ayında Bakıda öz mütəxəssis fəaliyyətini davam edir. 2003-2007-ci illər arası "Regional Psixologiya Mərkəzi"nin rəhbəri olaraq, ictimai layihələri apararkən, idarəetmə psixologiyası üzrə tanınmışdır.

» 2008-ci ilin yanvar ayından "GTC"-də çalışır. İdarəetmə psixologiyası və Biznes Kommunikasiyaları (əsasən, satış və komandalara qurulması) üzrə olaraq, "GTC"-də təlim proqramları tərtib edir, konsaltinq layihələrinə rəhbərlik edir. » Hal-hazırda GTC-nin direktoru olaraq mütəxəssislər hazırlayır, konsaltinq layihələri təşkil edir, Azərbaycanın şirkətlərinə xidmət göstərir.

## Təlimin Keçirilmə Yeri:

AZ 1065, Bakı şəhəri, Cəffər Cabbarlı küç., 44 "GTC", Caspian Plaza, 1-ci korpus, 8-ci mərtəbə.

**Tel.:** (+99412) 436-98-77  
(+99412) 408-05-58

**E-mail:** [office@gtc.az](mailto:office@gtc.az)

**Web:** [www.gtc.az](http://www.gtc.az)

Müştəri Xidmətləri üzrə peşəkarların ünsiyyət qurmaq və xidmətlərin satışı üzrə psixoloji hazırlığı.

## Təlimin Tarixi:

Təlimlər cədvəlinə uyğun.  
Azərbaycan və rus dilində keçirilir.  
Kursu bitirənlər - **Sertifikatla** təltif olunur.

## İştirak haqqı:

Tam kursun iştirak haqqı – **300 AZN.**  
(ƏDV, kofe-breyk, sertifikat, təlim materialları daxil).

**Fiziki şəxslər üçün kursun ilkin ödənişi 150 manat olmaqla, ayda cəmi 50 AZN ödəməklə 3 aya ödəmək imkanı verilir.**

## Məqsəd:

1. Şirkət işçilərinin müştərilərlə hər-hansı tip ünsiyyətdə olmağından asılı olmayaraq, təşkilatın xidmətlərinin, əsasən də, telefon vasitəsi ilə danışıqlarda işin tələb etdiyi qaydaları mənimsəməsinə köməkçi olmaq;
2. Daxili struktur vahidləri arasında və xarici müştərilərin məmnuniyyəti servisinde fərqli üstünlük əsası yaratmaq;
3. Peşələrində irəliləyə bilmələrini asanlaşdırmaq, müştəri xidmətləri üzrə karyeranın inkişafı üçün alətlərə sahib etmək, yeni təcrübə və bacarıqlar qazandırmaq.

## Təlimdə:

- 1) İş etiketi və mədəniyyəti.
- 2) Korporativ stil, fəaliyyətlər növləri, Dress-code.
- 3) İş əlaqələri: görüşlər, iclaslar, danışıqlar.
- 4) Müştərinin xasiyyətini təyin etmə:
  - a. geyiminə, rənglərə görə;
  - b. davranışına əsasən;
  - c. istifadə etdiyi əsas sözlərə görə.
- 5) Müştərinin seçim etmə kriteriyalarını dəqiqləşdirmə.
- 6) Aktiv dinləmə texnikası.
- 7) Sual vermə texnologiyası.
- 8) Telefonda ünsiyyət bacarığı.
- 9) Malların və xidmətlərin təqdimatı qaydaları.
- 10) Rəqiblərdən fərqlənmə təqdimatı qaydaları.
- 11) Etirazlarla işləmə prinsipləri («narazılıqlarla»).
- 12) Müqavimət, narazılıq edən müştərilərlə davranış modeli.
- 13) Müqavimət növləri.
- 14) 13 arqumentasiya üslubları.
- 15) VIP müştərilərin qəbulu.

Qeydiyyatdan keçmək, qrupa qatılma taxirlərini və mövzuları dəqiqləşdirmək üçün, öncədən zəng edib, Şəxsiyyət vəsiqəsi ilə birlikdə ofisə yaxınlaşmaq lazımdır.

