



# Lojistik Yönetim Danışmanlık

## Lojistik Şirketleri için Müşteri Hizmetleri

### Eğitimin Amacı

Müşteri isteklerinin değişmesinin sonucu oluşan yeni beklentiler ve lojistik sektörünün hızla gelişmesinin sonucu artan rekabet, lojistik firmalarının çok daha farklı müşteri politikaları ve müşteri hizmetleri uygulamalarını zorunlu kılmaktadır.

Lojistikte Müşteri Hizmetleri, sadece satış sonrası faaliyetleri değil müşteri memnuniyetini etkileyen tüm çabaları ve karşılıklı fayda sağlama sürecini kapsar.

Lojistik sektöründe müşteri memnuniyetinin sağlanması ve sadık müşteri yaratılmasının en önemli yolu; müşteri hizmetlerinin doğru yapılandırılması, yönetilmesi ve gerçekleştirilmesidir.

Lojistik sektörünün dinamiklerine göre geliştirilen bu eğitim sonrasında katılımcılar, Lojistikte Müşteri Hizmetleri ile ilgili bilgilere ve pratik uygulamalara sahip olacaktır.

### Eğitim İçerikleri

- Ürün, Hizmet, Katma Değerli Hizmet Kavramı
- Lojistik sektöründe Müşteri Hizmetleri Kavramı ve uygulamaları
- Müşteri Hizmetleri politikasının oluşturulması
- Müşteri Hizmetlerinin Önemi (lojistik hizmet alan firmaların dışında kalanlar için)
- Müşterinin Sesi Kavramı
- İlişkisel Pazarlama, müşteri hizmetleri ilişkisi ve hizmet kalitesi kavramı

### Eğitim İşleyişi ve Katılımcılar

Müşteri hizmetleri, şirketin bütününe ilgilendirir ve şirketin her bireyinin ve bölümünün katkısı ile gerçekleşir. Bundan dolayı şirket genelinden farklı iş birimleri ve pozisyondan katılımının sağlanması, müşteri hizmetleri uygulamalarının yerleşmesini ve doğru uygulanmasını kolaylaştırır.

Eğitim, görsel malzemeler (video film, örnek resimler vs.) ile desteklenir.

Eğitim süresi, **2 gün olup** 09:00 – 18:00 saatleri arasında yapılması önerilir.

Uygulamaların etkili olması için katılımcı sayısının azami **15 kişi** olması önerilir.