



# Lojistik Yönetim Danışmanlık

## Sadece Şoför Değil !!

### Eğitimin Amacı

Nakliye operasyonları, şirketlerin **rekabet gücünü** ve **müşteri memnuniyetini** direkt etkileyerek satış, kârlılık ve hizmet kalitesini de etkiler.

Nakliye operasyonlarının en önemli unsuru olan **şoförler**, müşteri tarafından deneyimlenecek olan şirketin hizmet kalitesinin ve operasyon gücünün **ilk** veya **son temas** ve **referans noktası** olup müşterinin hizmet aldığı şirket hakkında **olumlu** veya **olumsuz algıların** oluşmasına neden olabilir.

**Şoförler**, nakliye operasyonların **en güçlü** veya **en zayıf** parçası olarak **müşterinin memnuniyetini** ve çalıştığı şirketin **rekabet gücünü** etkileyebilir.

Eğitim sonunda **şoförler**, çalıştığı şirketin “**müşteri memnuniyeti**” politikasına ve “**rekabet**” gücüne etkisi ve katkısı için hemen uygulanabilecek bilgilere sahip olacaktır.

### Eğitim İçerikleri

- Şoförler için “**müşteri memnuniyeti**” ve “**rekabet**” kavramlarının önemi
- Şoförler, “**Sadece Şoför Değil**” ...
  - İş Emniyeti ve Çevre uzmanı olarak şoförler
  - Kalite Yönetimi uzmanı olarak şoförler
  - Halkla İlişkiler ve Marka Yönetimi uzmanı olarak şoförler
  - Müşteri Hizmetleri uzmanı olarak şoförler
  - Zaman Yönetimi uzmanı olarak şoförler
  - Satış ve İş Geliştirme uzmanı olarak şoförler
  - Şikâyet Yönetimi uzmanı olarak şoförler
  - İletişim uzmanı olarak şoförler
  - Maliyet Yönetimi uzmanı olarak şoförler
- Nakliye operasyonlarını **olumsuz** etkileyen **uygulamalar** ve **örnekler**
- Müşteri memnuniyeti ve rekabet gücü, **nakliye** ile **başlar** ve **nakliye** ile **biter**
- Müşteri memnuniyeti ve rekabet gücü için
  - Operasyonel hataların yönetilmesi
  - Operasyonel risklerin yönetilmesi
  - Birimin bütüne etkisi, bütünün birime etkisi (Bireysel Liderlik ve Takım Oyunu)
- Uygulamalar; “Kara Kutu”, “Ah&Vah Demeden”, “Al Yazmalı, Selvi Boylum”

### Eğitim İşleyişi ve Katılımcılar

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

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

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