

# ALANYA TİCARET VE SANAYİ ODASI

Atatürk cad No:33 ALANYA Tel: 242.512 16 97 Fax: 242.513 69 07  
<http://www.altso.org.tr> E-Mail: [altso@altso.org.tr](mailto:altso@altso.org.tr)

## 2009 YILI 1. DÖNEM KİŞİSEL GELİŞİM EĞİTİM PROGRAMLARI

GİRİŞİMCİLİK	
EĞİTİMCİ	Öğr.Gör.Şükrü YILDIZ
TARİH	25 NİSAN 2009 Cumartesi (1 Gün)
SAAT	10.00 – 12.30 13.30-17.00
1	<b>KONULAR</b> <b>Programın İçeriği</b> * Girişimcilik nedir? * Girişimci düşüncenin temelleri * Girişimci olmadan cevaplanması gereken sorular * Girişimcinin diğerlerinden farkı nedir? * Girişimcilik neden önemlidir? * İş planı nedir? * İş planının faydaları * İş planı nasıl hazırlanır neleri içermelidir?

MÜŞTERİ ODAKLI SATIŞ	
EĞİTİMCİ	Öğr.Gör.Şükrü YILDIZ
TARİH	02 MAYIS 2009 Cumartesi (1 gün)
SAAT	10.00 – 12.30 13.30-17.00
2	<b>KONULAR</b> <b>Programın İçeriği</b> * Müşteri kimdir? * Müşteri bizim için neyi ifade eder? * Müşteri nasıl elde tutulur? * Müşteri odaklı stratejiler belirlenmesi * Satış nedir? * Müşteri ilişkileri nasıl olmalı * Satıcının özellikleri neler olmalıdır? * Müşteri ile satış esnasında etkili iletişim nasıl kurulur? * Müşteri tipleri ve satın alma biçimleri * Müşteri beklentileri nelerdir? * Satışta itiraz tipleri ve itirazları giderme yolları nelerdir? * Satış bağlama noktasında uygulanacak stratejiler nelerdir?

ETKİLİ İLETİŞİM ve BEDEN DİLİ	
EĞİTİMCİ	Öğr.Gör.Derya DÖNMEZ KESGİN
TARİH	16 MAYIS 2009 Cumartesi (1 gün)
SAAT	10.00 – 12.30 13.30-17.00
3	<b>KONULAR</b> <b>Programın İçeriği</b> İletişim Nedir, Etkin İletişim Süreci Nasıl İşler, Dil - Dil Ötesi İletişim, İletişim Neden Aksar, İletişim Engelleri, Kişilik Engelleri, Fizyolojik Engeller, Kelimeler, Şartlanmalar, Ara Kademeler, İletişim Engelleri İle Başa Çıkma, Sağlıklı İletişim için Etkin Dinleme ve Empati Geliştirme, İletişimde Yapıcı Yöntem "Ben Mesajı", Davranış Biçimleri, Olumsuz Duygularla Başa Çıkma, Etkin Dinleme, Özür Dileme, Anlayış Gösterme, Çözüm Bulma, Tolerans İlgi Biçimleri, Proaktif/Reaktif Davranışlar, Savunucu /Açık İletişim, Beden Dilinin Etkin İletişimdeki Önemi, Beden Dilinin Alanları, Mesaj ve Bedensel Temas, Mesleki Hayatta Beden Dilinin Rolü konularında bilgi verilecektir.

# ALANYA TİCARET VE SANAYİ ODASI

Atatürk cad No:33 ALANYA Tel: 242.512 16 97 Fax: 242.513 69 07  
<http://www.altso.org.tr> E-Mail: [altso@altso.org.tr](mailto:altso@altso.org.tr)

ZAMAN YÖNETİMİ	
<b>EĞİTİMCİ</b>	<b>Öğr.Gör.Davut KARAMAN</b>
<b>TARİH</b>	<b>23 MAYIS 2009 Cumartesi (1 Gün)</b>
<b>SAAT</b>	<b>10.00 – 12.30 13.30-17.00</b>
<b>4</b>	<b>Konular</b> <b>Programın içeriği</b> * Zaman kavramının insan hayatındaki önemi ortaya konulacak, * Günümüz insanının zaman yönetimi sorunları tespit edilecek, * Hedeflerle çalışmanın ve etkili planlamanın unsurları anlatılacaktır. * Önceliklendirme prensibiyle hareket ederek iş hedefleri ve kişisel yaşam hedefleri belirleme konusunda beceri kazandırma, * Zaman yönetimi ilkelerini iş ortamlarında uygulamanın yollarını öğrenmek, * Hedefe ulaşmada önemli rol oynayan planlama ve öz disiplin konularında pratik tecrübeler edinilmesi amaçlanmaktadır

SORUN ÇÖZME VE KARAR VERME	
<b>EĞİTİMCİ</b>	<b>Yrd.Doç.Nuray ATSAN</b>
<b>TARİH</b>	<b>30 MAYIS 2009 Cumartesi (1 gün)</b>
<b>SAAT</b>	<b>10.00 – 12.30 13.30-17.00</b>
<b>5</b>	<b>KONULAR</b> <b>Programın İçeriği</b> * Sorun nedir? * Sorun çözme nedir? * En iyi sorun çözücü kimdir? * Sorun çözmenin aşamaları nelerdir? * Neden karar vermeliyiz? * Karar alma süreçleri * Karar alma aşamasındaki tuzaklar nelerdir ve nasıl doğru kararlar alabiliriz?

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE MÜŞTERİ SADAKATI	
<b>EĞİTİMCİ</b>	<b>Öğr.Gör.Serpil KOCAMAN</b>
<b>TARİH</b>	<b>06 HAZİRAN 2009 Cumartesi (1 Gün)</b>
<b>SAAT</b>	<b>10.00 – 12.30 13.30-17.00</b>
<b>6</b>	<b>KONULAR</b> <b>Programın İçeriği</b> * Müşteri kimdir? * Müşterinin önemi nedir? * Müşteri tipleri? * Müşteri ilişkileri nasıl olmalıdır? * Müşteri ilişkilerini geliştirme yolları? * Müşteri sadakati nedir? * Müşteri sadakati türleri? * Müşteri sadakati nasıl sağlanır? * Müşteri sadakatini artırma yöntemleri?