



Öykü Erbay

Mantis Yaz. Dan.

İş Geliştirme & Pazarlama
Gereksinim & Test Mühendisi

oykuerbayy@gmail.com



Müşteri İlişkileri Yönetimi

Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) Nedir?

Müşteri ile ilişkide bulunulan her alanda müşteriye daha iyi algılama ve onun beklentileri çerçevesinde firmanın kendisini daha iyi yönlendirmesi sürecidir.

Müşteri ilişkilerini yönetmek için kullanılan her türlü metot ve ürünlerdir.

Müşteri ile temasta bulunan noktaların iyileştirilmesi ve geliştirilmesidir.

Müşteriyi merkeze yerleştiren, müşteri odaklı yol çizen ve müşteri ile yakın ilişki kuran bir yönetim felsefesidir.

Satış, pazarlama ve servis süreçlerini müşteriye bağlı olarak daha etkin hale getirmek için geliştirilmiş işleme stratejisi / kültürüdür.

Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) Nedir?

Müşteri bilgilerini kullanarak müşteri sadakatini ve sonuçta müşteri değerini artırma bilimidir.

İş işleyişinde önceliğin müşteri ihtiyaçlarına verilmesidir. Şirket ihtiyaçları ikincil planda kalır ve iş işleyişi bu şekilde tasarlanır.

İlgili program ya da yazılımlar kullanılarak müşteri bilgilerini depolamak ve temas noktaları için bir kılavuz oluşturmaktır.

Müşteriyi tanımak, müşteri ihtiyaçlarını anlamak, ona uygun hizmetler ve ürünler geliştirmektir.

(Duran, 2001)

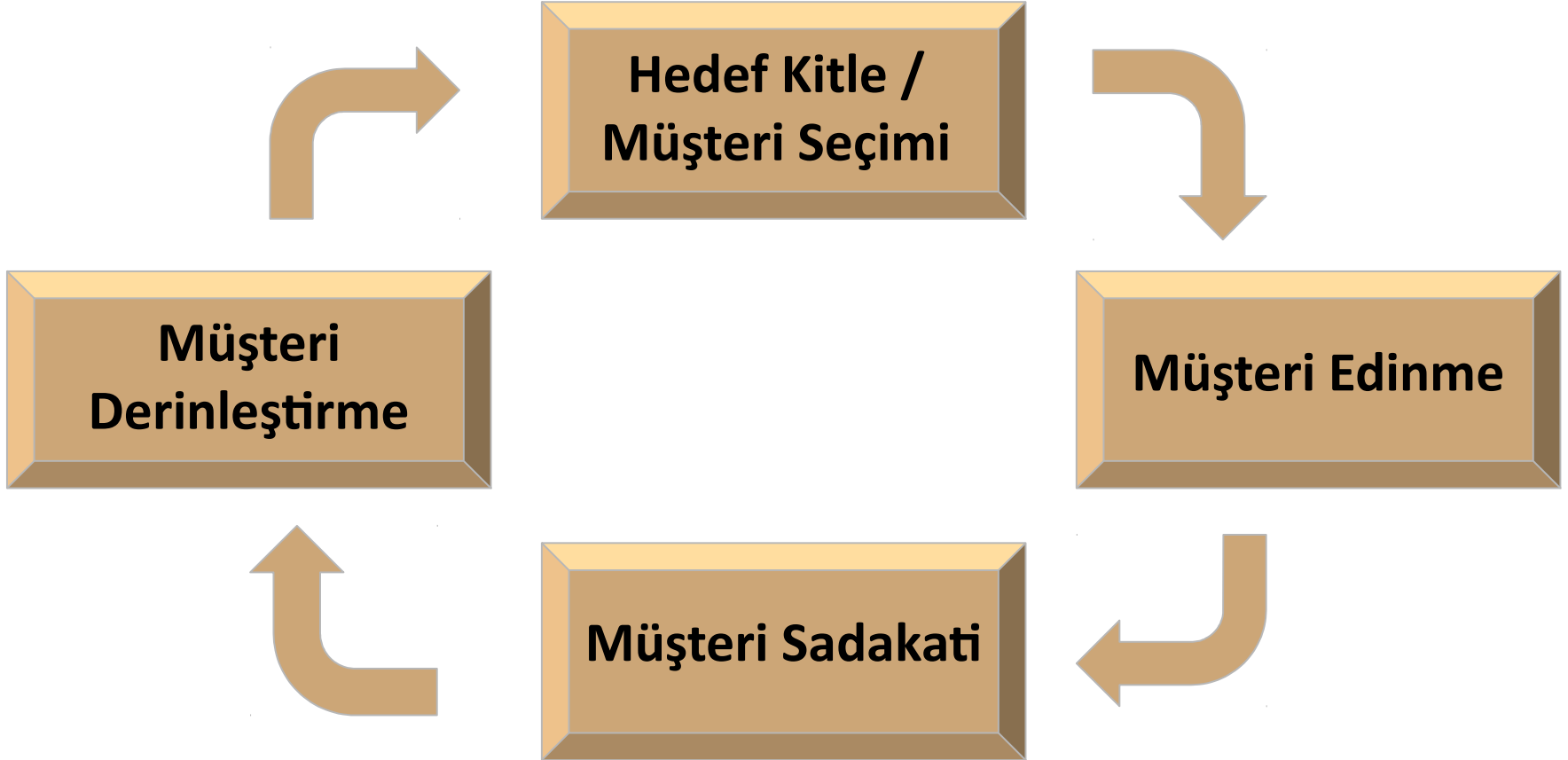
Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM)

“Müşterinin tanınması, kazanılması ve kaybedilmemesi için yapılan çalışmaların tamamına verilen isim CRM’dir.”

(Demir, 2016)

“Müşteri odaklılık”

CRM Döngüsü



Müşterilerin Sizi Sevmesi İçin

Karmaşıklıktan uzak bir şekilde, müşteriye muhatabı olacak birime yönlendirin.

Müşteri sabırla dinleyin, ona yardımcı olacağınızı hissettirin.

Onlara seçme hakkı verin, zorlamayın.

Müşteri gibi düşünüp davranmaya çalışın, empati kurun, taklit edin.

Müşterilerin Sizi Sevmesi İçin

Müşterilerinizi unutmayın, onlara bir kimlik yaratın.

Bir sorun ya da şikayetle döndüklerinde, gözardı etmeyin, ilgilenin.

Sözünüzü tutun.

Bir hata yaparsanız özür dileyin ve hatanızı düzeltin.

Müşterinizi bekletmeyin, zamanı etkili kullanın.

Sağlıklı Müşteri İlişkileri İçin

Şirketten bahsederken “ben” yerine “biz” olarak bahsedin.

“Bilmiyorum” demeyin. “Not alayım, ilgili kişiye danışayım”.

Özgüvenli olun, heyecanınızı saklayın.

Mail yazarken dilinize, cümlelerinize dikkat edin.

Alım-satım süreci bittikten sonra ilişkileri kesmeyin.

Sağlıklı Müşteri İlişkileri İçin

Görüşmelerde öncelikle hal hatır sorarak başlayın.

Ürününüzü/hizmetinizi iyi tanıyın.

Bilmediğiniz işlere “ben yaparım” diyerek atılmayın. Önce öğrenmeye çalışın.

Yalan söylemeyin.

Sağlıklı Müşteri İlişkileri İçin

Müşterinize ön yargısız yaklaşın.

Dostça, güler yüzlü ve coşkulu olun.

Müşteri ile tartışmayın. Haklı olsanız bile.

Kişisel sosyal medya hesaplarınıza müşterilerinizi eklemeyin.

Müşteri İlişkileri Konusunda Gelişmek İçin

Gelişmeleri takip edin. Sektörünüzü takip edin.

Hitap ettiğiniz kitleyi daha çok anlamaya çalışın.

Aklınıza takılanı not alın, ilgili kişiye sorun.

İyi bir dinleyici olun, karşı tarafın sözünü kesmeyin.

Müşteri ilişkilerinizi iyi tutun, bayramlarda arayın.

CRM programlarını etkili kullanın, yoksa edinmeye çalışın.

Müşteri İlişkilerinde İnternet

Google'da ya da diğer arama motorlarında çıkan sonuçlarda nasıl görüldüğünüze dikkat edin.

Şikayet sitelerini sürekli takip edin, profesyonel hesaplar oluşturun.

Sosyal medya hesaplarınızı güncel tutun, özel günleri kutlayın.

Reklam, pazarlama alanlarınızı geliştirin.



Teşekkür
ederim.