

Eğitim Kataloğu

2026



Hizmet Verdiğimiz Alanlar



Ödüllerimiz

Liderlik Gelişim Programları



Satış Gelişim Programı



Eğitim Başlıklarımız

Kişisel Farkındalık & Duygusal Dayanıklılık

Kişisel Farkındalık Atölyesi	6
Pozitif Zeka ile Bilgelik Kazanma	7
İş Hayatında Denge ve Dayanıklılık - Vagus Siniri ile Stresi Düzenlemek	8
Etkili Stres Yönetimi ile Verimlilik Kazanma	9
Zen Öğretisi ile İş Yaşamında Verimlilik	10
Duygu ve Düşünce Farkındalığı ile Çevik Zihin Yapısı	11
Mindfulness ile Öz-Şefkat Geliştirme	12
Logoterapi Yaklaşımı ile Anlamlı Yaşam	13
Transaksiyonel Analiz ile İç Sesleri Anlayabilmek	13
Psikolojik Güvenlikten Duygusal Dayanıklılığa	14
Duygusal Dayanıklılık (Resilience)	15
Sürekli İlerleme İçin Kişisel Gelişim Planı Hazırlama	16

Kişiler Arası Beceriler

İlişki Yönetimi ve İletişim Becerileri	18
Transaksiyonel Analiz ile Sağlıklı İlişkiler	19
Etkileme, İkna ve Etki Yaratma	20
Çatışma Yönetimi ve İş Birliği Yaratma	20
Paydaş Yönetiminde Etkili İletişim Kurma	21
Etkili Takım Oyuncusu Olma	22
Güçlü Takım Olmak İçin Etkili İletişim Kurmak ve İş Birliği Sağlamak	23
Hikaye Anlatıcılığı	24
Sunum Becerileri ve Etki Yaratma	25
Kendini İfade Etme Sanatı	25
Eğitimcinin Eğitimi	26

Yönetim Becerileri

Koçluk Yaklaşımı ile Performans Odaklı Liderlik	28
Koçvari Diyalog Becerisi ile Liderlik	29
Geri Bildirim Kültürü Yaratma	30
Delegasyon ile Ekibini Güçlendirme	31
Hedeflerle Performans Yönetimi ve Geri Bildirim	32
Yeteneği Elde Tutma ve Bağlılık Yaratma	33
Bağlılıkla Hedefe Koşan Ekipler Yaratma	34
Ekip Kültürü Yaratma, Güven ve İş Birliği Sağlama	35
Yöneticiler İçin Transaksiyonel Analiz	36
Yöneticiler İçin Duygusal Dayanıklılık ve Psikolojik Güvenlik	37
Yöneticiler İçin Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Atölyesi	38

İşin Yönetimi

Stratejik Düşünme ve Karar Verme	40
İnovatif Yaklaşım ile İş Süreçlerini İyileştirme	41
Çözüm Odaklı Süreç Yönetimi	42
Proaktif ve Hedef Odaklı Yaklaşım ile İşimize Değer Katma	43
Planlama ve Zaman Yönetimi	43
Karar Aldıran Toplantı Yönetimi	44
Analitik Düşünme ve Sistematiik Problem Çözme	45
Sürekli Gelişim Yaklaşımı ile Etkili Problem Çözme Teknikleri	46
Veriye Dayalı Karar Verme	47
Temel Veri Analizi	47
Temel Proje Yönetimi	48
Çevik Proje Yönetimi	48
Dijitalleşen Dünya ve Yeni Dünya Trendleri	49

Müşteri Deneyimi & Satış Becerileri

Müşteri Odaklılık	51
Mükemmel Müşteri Deneyimi Stratejisi	51
Günümüz Müşteri Beklentileri ve Hizmette Fark Yaratma	52
Müşteri Odaklı Hizmet Kültürü Yaratmak	52
Müşteri Yönetiminde Etkili İletişim	53
B2B Satış Teknikleri	54
Satışa Zihinsel Hazırlık	55
Satışın Temelleri, İkna ve Müzakere	55
Stratejik Müşteri Yönetimi	56
Kazanan Satışçı Yaklaşımları ile Satış Performansını Artırmak	57

1

Kişisel Farkındalık & Duygusal Dayanıklılık

Kişisel Farkındalık Atölyesi	6
Pozitif Zeka ile Bilgelik Kazanma	7
İş Hayatında Denge ve Dayanıklılık - Vagus Siniri ile Stresi Düzenlemek	8
Etkili Stres Yönetimi ile Verimlilik Kazanma	9
Zen Öğretisi ile İş Yaşamında Verimlilik	10
Duygu ve Düşünce Farkındalığı ile Çevik Zihin Yapısı	11
Mindfulness ile Öz-Şefkat Geliştirme	12
Logoterapi Yaklaşımı ile Anlamli Yaşam	13
Transaksiyonel Analiz ile İç Sesleri Anlayabilmek	13
Psikolojik Güvenlikten Duygusal Dayanıklılığa	14
Duygusal Dayanıklılık (Resilience)	15
Sürekli İlerleme İçin Kişisel Gelişim Planı Hazırlama	16

Kişisel Farkındalık Atölyesi

Katılımcıların kendileriyle ilgili farkındalıklarını arttırmak ve ulaşmak istedikleri hedefler doğrultusunda hayatlarını bilinçli bir şekilde yönetmelerine destek olmayı amaçlar.

- Sekiz alanda bireysel güç değerlendirmesi
- Anlamlandırma mekanizmasının işleyişi ve düşüncelere, duygulara, davranışlara etkisi
- Otomatik düşünce kalıpları ve bunların ilişkilere ve iş yapış şekline etkileri
- Zorlu durumlar karşısındaki seçimlerde temel tutumlar, kurban döngüsü ve sorumluluk yaklaşımı
- Duygular, duyguların şiddeti, ilişkilere ve seçimlere etkileri
- Duyguların yönetimi için temel adımlar
- Değerlerin ortaya çıkarılması
- Hayat hikayesinin yazılması ve güçlü yanların belirlenmesi
- Kişisel başarı tarifinin bulunması
- Vizyon tarifinin yapılması

#Öz Farkındalık #Değerler Eğitimi #Duygu Yönetimi #Otomatik Düşünceler #Kişisel Gelişim #Vizyon Belirleme #Hayat Amacı



Pozitif Zeka ile Bilgelik Kazanma

Katılımcıların Pozitif Zekâ yaklaşımını ve içsel sabotörlerini tanıyarak zihinsel kaslarını güçlendirmelerini; bu sayede zorluklar karşısında daha bilge bir bakış açısı kazanarak performanslarını ve iç huzurlarını artırmalarını amaçlar.

- Tabula rasa: Boş levhaya yazılanlar
- Bireysel güç: sekiz boyutta değerlendirme
- Pozitif zekâ ve zinde zihin kavramlarının tanımı ve etkisi
- Kişisel kalıplar; sabotörlerin tespiti ve oluşum süreci
- Sabotörlerin karar alma, çatışma ve liderlik süreçlerine etkisi
- Zihinsel kas geliştirme; sabotörü fark etme ve kendini yönetme
- Bilge taraf ile temas; içsel motivasyonu artırma ve bilgelik bakış açısı kazanma
- Bilgeliliğin 5 gücü: Empati, keşif, inovasyon, navigasyon, aktivasyon



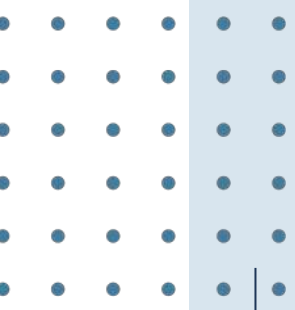
#Zihinsel Zindelik #Sabotörler #Bilge Taraf #Kendini Yönetme #İçsel Motivasyon #Stres Yönetimi #Duygusal Zeka

İş Hayatında Denge ve Dayanıklılık Vagus Siniri ile Stresi Düzenlemek

Katılımcıların Vagus sinirinin beden-zihin dengesindeki rolünü ve pratik düzenleme yöntemlerini öğrenerek stresle başa çıkma ve duygusal dayanıklılık becerilerini güçlendirmelerini; bu sayede iş hayatında daha sakin, odaklı ve verimli kalmalarını amaçlar.

- Stresin beden ve zihin üzerindeki etkileri
- Otonom sinir sistemi ve denge
- Vagus siniri: Bedendeki sakinleştirici gücü
- Polivagal teori ve vagus sinirinin işlevi
- Duygu düzenleme ve dayanıklılık bağlantısı
- Psikosomatik rahatsızlıklarla ilişkisi
- Sinir sistemini haritalandırma: kişisel profil, tetikleyiciler, kaynaklar
- Vagus sinirini etkinleştirme yöntemleri
- Nefes, duruş ve hareket teknikleri
- Ses, soğuk temas ve beden taraması uygulamaları
- İş yerinde güvenli ve sosyal etkileşim ortamı yaratma
- Vagus sinirinin sosyal bağ kapasitesi ve empati
- Kriz anlarında vagal pratikler

#Stres Yönetimi #Duygusal Dayanıklılık #İş
Yaşamında Denge #Zihin Beden Bağlantısı #Nefes
Teknikleri #Sinir Sistemi Düzenleme



Etkili Stres Yönetimi ile Verimlilik Kazanma

Katılımcıların stres duygusunu tanıyıp anlamlandırmalarını, bireysel başa çıkma yöntemleri geliştirerek stresten korunmalarını ve bu sayede verimliliklerini artırmalarını amaçlar.

- Stresin tanımı ve fizyolojik süreci
- Stresin işlevsel yönleri
- Çevresel faktörler ve stres yönetimi
- İş yerindeki stres faktörleri
- Yaşam tarzının strese etkisi
- Stresle tetiklenen duygular
- Alternatif düşünce ve yorum üretme teknikleri
- Yeni bakış açılarının verimliliğe etkisi
- Aksiyon odaklı eylem planı hazırlama
- Eylem planının iş ve özel yaşama etkisi
- Kişisel stres yönetimi kiti hazırlama

#Verimlilik Artırma #İş Yaşam Dengesi #Duygusal Dayanıklılık #Zaman Yönetimi #Odaklanma



Zen Öğretisi ile İş Yaşamında Verimlilik

Katılımcıların Zen öğretisindeki verimlilik ilkesini anlamalarını ve bu ilkeyi iş yaşamlarındaki karar süreçlerine ve günlük eylemlerine yansıtarak daha odaklı ve sade bir çalışma düzeni kurmalarını amaçlar.

- Zen felsefesi ve temel kavramları
- Olguların doğasını anlama
- Kararlılık ilkesi ve tercihler
- Düşünce, söz ve eylemde ekonomiklik
- Orta yol felsefesi
- İstek ve ihtiyaç ayrımı
- Olayları taze verilerle değerlendirme
- Hizmet eden düşünceleri seçme
- Verimlilik farkındalığı
- Plato evresi ve verimin sürekliliği
- Odağı geliştirme ve sadeleşme

#Verimlilik #Sadeleşme #Odaklanma
Becerileri #Karar Verme #İş Hayatında
Denge #Bilinçli Farkındalık





Duygu ve Düşünce Farkındalığı ile Çevik Zihin Yapısı

Katılımcıların duygu ve düşünce kalıplarını tanımalarını, çarpıtılmış düşüncelere karşı alternatif bakış açıları geliştirerek zihinsel çeviklik kazanmalarını ve bu sayede iş ve sosyal yaşamlarında daha sağlıklı bir zihinsel işleyişe kavuşmalarını amaçlar.

- Bireysel değerlendirme: Durum-duygu-düşünce-davranış bağı
- Bilişsel çarpıtmalar: Çarpıtma türleri ve düşünce farkındalığı
- Düşünce katmanları: Otomatik düşünceler, varsayımlar ve temel inançlar
- Kanıta dayalı alternatif düşünce üretme
- Duygu-düşünce bağına anlamlandırma
- Duyguların anlamlarını keşfetme
- İşlevsel düşünce ile yeni duygular geliştirme
- İşlevsel davranış: Değişen duygu ve düşüncelerin eyleme dönüşümü
- Zihinsel sağlığın yaşam ve bedenle ilişkisi



#Zihinsel Çeviklik #Bilişsel Çarpıtmalar
#Otomatik Düşünceler #Duygu Düzenleme
#Alternatif Düşünce

Mindfulness ile Öz-Şefkat Geliştirme

Katılımcıların Mindfulness teknikleriyle dikkatlerini 'şimdiki ana' getirmelerini ve zorlayıcı duygularla şefkatli bir ilişki kurarak kişisel kaynaklarını daha etkin kullanmalarını amaçlar.

- Mindfulness, tanımı ve etkileri
- R.A.I.N. – Bir mindfulness tekniği
- Duygusal ihtiyaçlar piramidi
- Anda kalma ve öz-şefkatle duyguları dönüştürme
- Beden tarama egzersizi
- Olumsuz duyguları öz-şefkatle yönetme
- Duygunun doğasını anlama
- Duyguyu adlandırma
- Yargılayıcı düşünceleri meraka çevirme
- Yargılayıcı düşünceleri çürütme
- İyileştiren ihtiyacı saptama

Logoterapi Yaklaşımı ile Anamlı Yaşam

Katılımcıların Logoterapi yaklaşımıyla anlamlandırma mekanizmalarını tanımlarını, kendi amaçlarını netleştirmelerini ve bu doğrultuda tüm kaynaklarını farkındalıkla kullanarak daha anlamlı bir yaşam inşa etmelerini amaçlar.

- Anlamın varoluşu
- İnsanın anlam arayışı ve logoterapi
- Anlamlandırma mekanizmasının düşünce ve davranışa etkisi
- Gestalt yaşam döngüsünde anlam ve farkındalık
- Amacı bulmak ve inşa etmek
- Anlam ve amaç ilişkisi
- Motivasyonu harekete geçirme
- Kendini gerçekleştirme yolculuğu
- İşte anlam bulma ve tatmin
- Anlam yaratmada bireysel ve kurumsal sorumluluk
- Mutluluk ve anlam ilişkisi

#Anlam Arayışı #Yaşam Amacı #Motivasyon
#Bireysel Farkındalık #Kurumsal Sorumluluk

Transaksiyonel Analiz ile İç Sesleri Anlayabilmek

Katılımcıların hedeflerine ilerlerken kendilerine engel olan iç seslerin mesajlarıyla bağlantı kurmalarını, kararlarını daha bilinçli almalarını ve bu sesleri yapıcı bir şekilde yöneterek yeniden tasarlamalarını amaçlar.

- İç seslerin amacı ve mekanizması
- Geçmişten gelen ve beslenen iç sesler
- İç seslerin eylem ve kararlara etkisi
- Psikolojik oyunlar ve drama üçgeni
- İhtiyaca yönelik iletişim stili seçimi
- Yetişkin benlik durumunu güçlendirme
- Tekrar eden davranış örüntülerinden çıkma
- Sesleri serbest bırakıcılar ile kendine yeniden ebeveynlik
- Kontrat oluşturma ve sınır belirleme

#İç Sesler #Benlik Durumları #Drama Üçgeni
#Psikolojik Oyunlar #Kişisel Gelişim

Psikolojik Güvenlikten Duygusal Dayanıklılığa

Bu program, katılımcıların psikolojik güvenlik kavramını ve duygusal dayanıklılıkla olan bağlantısını anlamalarını; bu sayede güvene dayalı bir iletişimle ekiplerinde iş birliğine açık ve kapsayıcı bir kültüre katkı sunmalarını amaçlar.

- Psikolojik güvenliğe giriş
- Psikolojik güvenliğin dört alanı: Öğrenme, işbirliği, dahil olma, meydan okuma
- Çalışan ihtiyaçları hiyerarşisi ve güven
- Duygusal dayanıklılığa giriş
- Dayanıklılığın iş hayatındaki önemi
- Zorlu anlarda dayanıklılık
- Dayanıklılığın kişisel ve kolektif boyutları
- Dayanıklılığı güçlendiren stratejiler
- Bilinçli farkındalık ve duygusal regülasyon
- Bilişsel esneklik ve sosyal destek
- Güvenli ortamda dayanıklılığı geliştirme
- Dayanıklı bireylerin ekip kültürüne katkısı
- Mutlu ve etkin takım ortamı yaratma unsurları

Duygusal Dayanıklılık (Resilience)

Katılımcıların Bilişsel Davranışçı Terapi (BDT) tekniklerini kullanarak duygusal dayanıklılık (resilience) ihtiyaçlarını karşılamalarını ve sorunlara daha esnek, alternatif ve gerçekçi bakış açıları geliştirme becerisi kazanmalarını amaçlar.

- Durum-düşünce-duyguyu-davranış farkındalığı
- Bilişsel çarpıtmaları tanıma ve ürütme teknikleri
- Esnek ve gerçekçi düşünce üretme
- Duyguları tanıma, adlandırma ve yönetme
- Olumsuz duyguları öz-şefkatle dönüştürme
- Sorumluluk bilinci geliştirme: kurban-sorumlu tutum farkı
- Problem özme ve karar alma becerileri
- Değişim ve belirsizlik karşısında sağlıklı tutumlar
- Bilinçli farkındalık (mindfulness) ve anda kalma
- Duygusal ihtiyaç farkındalığı
- Duygusal dayanıklılığın bileşenleri: iyimserlik, kendine inanç, öz-kontrol, esneklik



#Duygusal Dayanıklılık #Bilişsel
arpıtmalar #Öz şefkat #Mindfulness
#Esneklik #Resilience



Sürekli İlerleme için Kişisel Gelişim Planı Hazırlama

Katılımcıların kendi gelişim sorumluluğunu üstlenmelerini ve uygulanabilir yöntemler öğrenerek etkili bir gelişim planı hazırlama becerisi kazanmalarını amaçlar.

- Bireysel değerlendirme: Durum-duygu-düşünce-davranış bağı
- Gelişim planlamasının önemi ve engelleri
- Gelişim alanlarının belirlenmesi
- Odaklanılacak yetkinlik ve davranışların seçimi
- Uygulanabilir eylem planı oluşturma
- Gelişim takip döngüsü belirleme

#Kariyer Planlama #Yetkinlik Geliştirme
#Bireysel Gelişim #Hedef Belirleme #Eylem
Planı Oluşturma #Sürekli Öğrenme.

2

Kişiler Arası Beceriler

İlişki Yönetimi ve İletişim Becerileri	<u>18</u>
Transaksiyonel Analiz ile Sağlıklı İlişkiler	<u>19</u>
Etkileme, İkna ve Etki Yaratma	<u>20</u>
Çatışma Yönetimi ve İş Birliği Yaratma	<u>20</u>
Paydaş Yönetiminde Etkili İletişim Kurma	<u>21</u>
Etkili Takım Oyuncusu Olma	<u>22</u>
Güçlü Takım Olmak İçin Etkili İletişim Kurmak ve İş Birliği Sağlamak	<u>23</u>
Hikaye Anlatıcılığı	<u>24</u>
Sunum Becerileri ve Etki Yaratma	<u>25</u>
Kendini İfade Etme Sanatı	<u>25</u>
Eğitimcinin Eğitimi	<u>26</u>
İlişki Yönetimi ve İletişim Becerileri	<u>18</u>

İlişki Yönetimi ve İletişim Becerileri

Katılımcıların kişisel farklılıkları anlayarak güvene dayalı ilişkiler kurmalarını; bu sayede iletişim kalitelerini ve kişisel etkinliklerini artırarak daha başarılı ilişkiler yönetmelerini amaçlar.

- İletişim çemberi ve iletişimde kodlama ve anlamlandırma sürecinin işleyişi
- Varsayımların ve önyargıların ilişkilere etkisi
- İlişki sistemlerini üçüncü bir varlık olarak anlama ve somutlaştırma
- İlişkilerde temel tutum ve yaklaşımlar, kurban döngüsü ve sorumluluk yaklaşımı
- Çözüm üretmek için sorumluluk yaklaşımını benimsemek
- Davranış kalıplarını şekillendiren kişisel eğilimler ve ilişkilere, iletişime etkisi
- Diğerini anlamak için temel beceriler: Etkili soru sorma ve derin dinleme
- İlişkileri bozan dört alışkanlık: Suçlama, savunmaya geçme, duvar örme, alay etme
- İkili ilişkilerde agresif/pasif/pasif agresif ve güvenli davranış ve etkileri
- Güvenli davranış için gerekli tutum ve duygu durumunu netleştirmek



#Etkili İletişim #Güvenli Davranış
#Derin Dinleme #Empati
#Kişilerarası Beceriler #Çözüm
Odaklı İletişim #Güven Yaratma



Transaksiyonel Analiz ile Sağlıklı İlişkiler

Katılımcıların hayatın içinde her gün otomatik olarak çekildikleri benlik durumlarını ve ilişki dinamiklerini fark etmelerini; bu farkındalıkla daha sağlıklı iletişim ve ilişkiler kurmak için uygulanabilir yöntemler öğrenmelerini amaçlar.

- Temel Transaksiyonel Analiz yaşam felsefesi
- Kişisel stilimiz nasıl oluşur?
- Stilimizin diğeri ile ilişkimize ve konuşmalarımıza etkisi
- Oynadığımız oyunlar ve Drama Üçgeninin hayatımızdaki örnekleri
- Stilimizi ihtiyacımız doğrultusunda ve řu anda seçebilmek
- Yetişkin iletişimini merkeze almak ve geliştirmek
- İletişimde netlik ve yumuşaklığı bir arada barındırmak
- Kendi ihtiyaçlarımız ve diğerlerinin istekleri arasında denge kurabilmek
- Kontratlar yaparak sağlıklı ve işlevsel sınırlar oluşturabilmek
- İlişkilerde ve seçimlerimizde tekrar eden örüntülerden çıkmak

#Sağlıklı İlişkiler #Benlik Durumları
#İletişim Engelleri #Drama Üçgeni
#Sınır Koyma #Kişilerarası İletişim

Etkileme, İkna ve Etki Yaratma

Katılımcıların ikna süreçlerindeki kişisel etkilerini fark etmelerini, iknanın temel unsurlarını anlamalarını ve bu doğrultuda etkili iletişim becerilerini kullanarak daha ikna edici olmalarını amaçlar.

- İknanın organizasyon ve kariyerdeki önemi
- İknanın temel unsurları: Kredibilite, anlama, kanıt sunma, etkili iletişim
- Kişisel algı yönetimi ve farkındalık
- Kredibilite sağlama ve güven inşa etme
- Kişisel ikna stilini keşfetme
- Etki yaratma ve özgüvenli duruş
- Temel ikna becerileri: aktif dinleme, soru sorma, argüman geliştirme
- İknaya açık olmak ve fikirlere mesafe geliştirme
- İknanın evrensel prensipleri

#Etkili İletişim #Kredibilite #Özgüvenli Duruş
#Aktif Dinleme #Soru Sorma

Çatışma Yönetimi ve İş Birliği Yaratma

Katılımcıların çatışmalar içindeki kendi rollerini fark etmelerini, bu farkındalıkla yapıcı çözümler geliştirmelerini ve iş birliği yaratan daha etkin yaklaşımlar sergileme becerisi kazanmalarını amaçlar.

- Çatışmanın tanımı: yararları, etkileri ve sonuçları
- Çatışmanın kaynakları ve türleri
- Thomas-Killman envanteri ile çatışma tarzını belirleme
- Çatışma tarzının ilişkilere etkisi: Avantajlar ve dezavantajlar
- Pozisyon ve ihtiyaç ayrımını anlama
- İhtiyacı anlama becerileri: etkili soru sorma ve derin dinleme
- Duruma uygun alternatif yaklaşımlar üretme
- Çözüm odaklı diyalog: İhtiyaca yönelik argüman geliştirme

#Çözüm Odaklılık #Problem Çözme #İş Birliği
#Diyalog Yönetimi #Takım Çalışması

Paydaş Yönetiminde Etkili İletişim Kurma

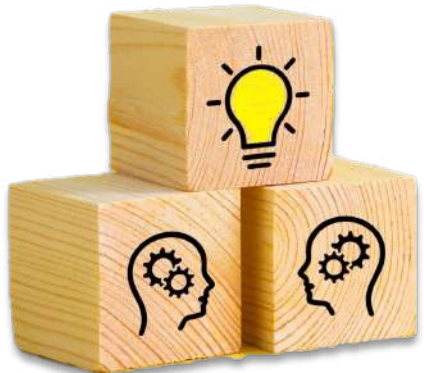
Katılımcıların kilit paydaşlarıyla kurdukları iletişimi güçlendirerek ve etkin iş birliği yöntemleri geliştirerek organizasyonel başarıya daha fazla katkıda bulunmalarını amaçlar.

- Kişisel iş tanımı ve değer yaratma
- Paydaş analizi ve paydaş haritası çıkarma
- Etkili paydaş iletişiminin önündeki engeller
- Temel iletişim becerileri: derin dinleme ve etkili soru sorma
- İkili ilişkilerdeki etkileşim tarzları ve etkileri
- Güvenli davranış (assertiveness) geliştirme
- Paydaş ilişkilerinde çatışma yönetimi
- Çatışma tarzlarını belirleme (T. Killman envanteri)
- İknanın psikolojisi ve temel unsurları
- Yapıcı geri bildirim verme ve alma
- Hizmet odaklı yaklaşımla iş birliği yaratma

Etkili Takım Oyuncusu Olmak

Katılımcıların ekip çalışmasının temel dinamiklerini ve bireysel rollerinin önemini anlamalarını; bu farkındalıkla iş birliği yaratarak takım performansına daha bilinçli katkı sunmalarını amaçlar.

- Çevik kültürlerde takım oyuncusu olmak
- Kendini yöneten takım oyuncusunun gereklilikleri
- Rekabet ortamında takım olarak değer yaratma
- Sistem kavramı: Bireysel, ikili ve çoklu dinamikler
- Ekip oluşum aşamaları ve bireysel katkı
- Temel tutumlar: Sorumluluk yaklaşımı ile bütüne katkı sağlama
- Ekip içi roller ve yeni perspektifler
- Duygusal alanı fark etme ve bilinçli etkide bulunma
- Kişisel değerler ile ekibe katkı sağlama
- İyi bir ekip oyuncusunun davranış ve nitelikleri
- Takım içi etkili iletişim becerileri
- Güvenli davranış ile kendini ifade etme
- Yapıcı geri bildirim teknikleri



#Ekip Çalışması #İş Birliği #Sorumluluk Alma
#Geri Bildirim #Çevik Takımlar #Proaktif Davranış

Güçlü Takım Olmak İçin Etkili İletişim Kurmak ve İş Birliği Sağlamak

Katılımcıların ekip çalışmasının dinamiklerini anlayarak ve iletişim becerilerini geliştirerek daha fazla değer yaratmalarını ve iş birliği içinde daha etkili bir şekilde çalışmalarını amaçlar.

- İş birliği oluşturma ve takım olmanın gereği
- Proaktif yaklaşım için temel tutumlar
- Etkili iletişim, diğerlerini doğru anlama
- Etkili iletişim, kendini doğru ifade etme ve güvenli davranış
- Yapıcı geri bildirim verme ve alma
- Güven yaratma ve kişisel değerlendirme
- Takım içinde sinerji ve ortak karar alma
- Takım başarısındaki rollerin önemi
- Takım içi çatışma ve çarpışma kavramları

Hikaye Anlatıcılığında Ustalaşmak

Katılımcıların hikâyeleştirme tekniklerini ve temel bileşenlerini öğrenerek, mesajlarını daha etkili ve ilham verici bir şekilde aktarmalarını ve bu sayede dinleyicileri üzerinde kalıcı bir etki bırakmalarını amaçlar.

- Hikâyenin gücü: Temel kavramlar ve bileşenler
- Hikâye anlatımının nörolojik etkileri
- Dramatik yapı: Töz fikir, tetikleyici olay, çatışmalar
- Hikâye mimarisi: Ana/yan hikâye, perdeler ve dönüm noktaları
- Kurumsal ve bireysel hikâye anlatımı örnekleri
- Hikâyeyi detaylarla zenginleştirme: duyular, görseller ve metafor kullanımı
- Etkili başlangıç ve bitiş teknikleri
- Hikâye anlatımında performans: Sahne kullanımı ve beden dili
- Vücut dili: Yüz ifadeleri, el-kol hareketleri ve göz teması
- Ses kullanımı: Duraksama, tonlama, hız ve ritim ayarı

Sunum Becerileri ve Etki Yaratma

Katılımcıların sorumluluk alanlarındaki konuları daha profesyonel ve etkili bir şekilde sunmaları için gerekli olan bilgi, beceri ve yetkinlikleri kazanmalarını amaçlar.

- İşe yönelik kısa bir sunum hazırlamak, sunmak ve geri bildirim almak
- İyi bir konuşmanın niteliklerini ortaya koymak, hazırlık konuları ve aşamalarını irdelemek ve hedef bağlamında planlama yapmak
- Katılımcı beklentisini anlamak
- İyi bir sunum için akış oluşturmak
- Konuşma dili, beden dili ve kişisel imaj analizi yapmak
- Görsel malzeme ve sunum içeriği hazırlamak
- Interaktif sunum araçlarını tanımak ve soru sormak / hikaye anlatmak

#Topluluk Önünde Konuşma #Etkili Sunum #İletişim Becerileri #Beden Dili

Kendini İfade Etme Sanatı

Katılımcıların, kendilerini ifade etme ve iletişim yetkinliklerinde fark yaratmalarını sağlayacak bilgi, beceri ve farkındalığı kazanmalarına destek olmayı amaçlar.

- İletişimde yıldızlaşma unsurları
- İyi bir konuşmanın kriterleri: Ses tonu, vurgular ve enerjiyi yakalamak
- Konuşmayı hikayeleştirmek ve dinleyicide etki yaratmak
- Dinleme, güven ortamı yaratma ve empati
- Konuşma dili, beden dili ve kişisel imaj
- Karşındakinin ihtiyacını anlamak
- Satır aralarında fark yaratmak
- Konuşma ve ifadede bütünlük yakalamak
- İz bırakan kapanışlar

#Etkili Konuşma #Beden Dili #İletişimde Güven #Kişisel İmaj

Eğitimcinin Eğitimi

Katılımcıların kurum içi eğitmen rolü için gerekli olan bilgi, beceri ve tutumları kazanmalarını; bu sayede sorumluluk alanlarındaki eğitimleri daha profesyonel ve etkili bir şekilde tasarlayıp sunmalarını amaçlar.

- Katılımcı ihtiyaç analizi
- Farklı öğrenme tarzları ve yetişkin öğrenme metotları
- Eğitim çerçevesi oluşturma
- Eğitimin ana ve alt mesajlarını belirleme
- Öğrenmeyi destekleyici uygulamalar tasarlama
- Eğitmenin sunum ve sahne becerileri
- Kişisel enerjinin katılımcılara aktarımı
- Görsel ve dijital materyal kullanımı
- Eğitimi hikayeleştirme
- Eğitim başarısını ölçümleme
- Öğrenmenin kalıcılığı için takip süreçleri

3

Yönetim Becerileri

Koçluk Yaklaşımı ile Performans Odaklı Liderlik	<u>28</u>
Koçvari Diyalog Becerisi ile Liderlik	<u>29</u>
Geri Bildirim Kültürü Yaratma	<u>30</u>
Delegasyon ile Ekibini Güçlendirme	<u>31</u>
Hedeflerle Performans Yönetimi ve Geri Bildirim	<u>32</u>
Yeteneği Elde Tutma ve Bağlılık Yaratma	<u>33</u>
Bağlılıkla Hedefe Koşan Ekipler Yaratma	<u>34</u>
Ekip Kültürü Yaratma, Güven ve İş Birliği Sağlama	<u>35</u>
Yöneticiler İçin Transaksiyonel Analiz	<u>36</u>
Yöneticiler İçin Duygusal Dayanıklılık ve Psikolojik Güvenlik	<u>37</u>
Yöneticiler için Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Atölyesi	<u>38</u>



Koçluk Yaklaşımı ile Performans Odaklı Liderlik

Katılımcıların koçluk yaklaşımıyla diyalog kalitesini artırarak ekiplerinin gelişimini hızlandırmalarını ve bu sayede birbirine daha bağlı ve güçlü takımlar oluşturmalarını amaçlar.

- Performans kültürünün önemi
- Performans yönetimi ve değerlendirme arasındaki farklar
- Performans ile bağlantılı kavramlar
- Performans yönetiminde çalışanla temas noktaları
- Geliştiren diyalogların yapısı ve temel prensipleri
- Geliştiren diyalogların kullanım alanları
- Ekibi güçlendiren ifade tarzı: Güvenli davranış
- GROW modeli ile gelişim planı oluşturma
- Drama üçgeni farkındalığı ile gelişim odaklı olma
- Gelişim odaklı geri bildirim fırsatları
- Etkili performans görüşmesi adımları: Öncesi, sırası ve sonrası

#Geliştiren Diyaloglar #GROWModeli #Geri
Bildirim #Takım Gelişimi #Performans Yönetimi



Koçvari Diyalog Becerisi ile Liderlik

Katılımcıların koçluk becerilerini ve koçvari liderlik anlayışını geliştirerek, bu yaklaşımı günlük yönetim pratiklerinde daha etkin bir şekilde kullanmalarını amaçlar.

- Yönetimde koçluğun kullanım alanları: Yetkinlik gelişimi, anlık koçluk, deneyim inceleme
- Ekip yönetiminde koçluk yaklaşımının gerekliliği
- Koçluk modelinin gözlemlenmesi
- Temel koçluk becerileri ve prensipleri: derin dinleme, etkili soru sorma, netleştirme
- Çalışanın değerlerini netleştirerek kendini tanımasına destek olma
- 'İdeal ben' uygulamasıyla güçlü yönleri keşfetme
- İçsel sabotajcıları tanıma ve yönetme
- Liderin koç olarak güçlü yönlerini belirlemesi
- Koçluk uygulama planı oluşturma

Geri Bildirim Kültürü Yaratma

Katılımcıların gelişimi sürekli kılmak amacıyla, birbirlerini yapıcı geri bildirimle besleyen bir ekip kültürü yaratma ve bu kültürü yaşatma becerileri kazanmalarını amaçlar.

- Geri bildirimde niyet ve amaç belirleme
- Performans ve gelişim için geri bildirimin rolü
- Geri bildirim vermeyi zorlaştıran içsel engeller
- Yapıcı geri bildirim verme: Esaslar ve usul
- Olumlu ve olumsuz geri bildirim örnekleri
- Geri bildirim modeli ve uygulamaları
- Yapıcı geri bildirim alma: esaslar ve sonrası
- Ekip içinde geri bildirim kültürü yaratma
- Kolaylaştırıcı olarak ekip anlaşması
- Ekip içi geri bildirim kurallarını belirleme

#Yapıcı Geri Bildirim #İletişim #Takım Gelişimi
#Sürekli Gelişim



Delegasyon ile Ekibini Güçlendirme

Katılımcıların doğru delegasyon ve geri bildirimle ekiplerini güçlendirmelerini, onları sonuçlardan sorumlu tutarak iş süreçlerinde verimlilik artışı sağlamalarını amaçlar.

- Liderlik stillerimiz
- Bireysel engellerimiz
- Sürücülerimizin delegasyon ve yetki devrine etkisi
- Durumsal liderlik modeli
- İlgi Alanı-Etki alanı farkındalığıyla yönetim
- Yönetici strateji-insan-operasyon üçgeninde delegasyonun yeri
- Hayatımızdaki faaliyet adacıklarımız ve kişisel aksiyon planlarının hazırlanması
- Hedef ve önceliklerin netleştirilmesi
- Adım adım delegasyon ve yetki devri aşamaları
- Örnek bir delegasyon görüşmesi yapma



#Yetki Devri #Ekip Güçlendirme #Durumsal Liderlik #Performans Yönetimi #Zaman Yönetimi #Liderlik Becerileri

Hedeflerle Performans Yönetimi ve Geri Bildirim

Katılımcıların performans yönetim sürecinde yapıcı geri bildirim ve takdir yoluyla çalışan gelişimini desteklemek için gerekli bilgi ve becerileri kazanmalarını amaçlar.

- Performans kültürünü yaşatmanın önemi
- Performans yönetim sürecinde çalışanla temas noktalarının belirlenmesi
- Performans yönetim farkları
- Ekiplerde performans yönetimi
- GROW modeli ile gelişim planı oluşturma
- Geri bildirim formatı ve performans yönetim sürecinde geri bildirim fırsatları
- Etkili performans ve gelişim planı görüşmesi: Öncesinde / sırasında / sonrasında yapılması gerekenler
- Kurum yetkinlikleri üzerinden vaka uygulaması

#Geri Bildirim #Takım Performansı
#Gelişim Planı #Çalışan Motivasyonu

Yeteneği Elde Tutma ve Bağlılık Yaratma

Katılımcıların çalışan bağlılığını etkileyen faktörleri ve çalışan beklentilerini anlamalarını; bu farkındalıkla insan odaklı bir liderlik sergileyerek ekiplerinde bağlılığı artıracak aksiyonlar planlamalarını amaçlar.

- Çalışan bağlılığı ile ilgili veriler ve araştırma sonuçları
- Sadakat, memnuniyet ve adanmışlık kavramlarının farkları
- 'Engagement' ve duygusal sözleşme ile bağlılık kavramının anlaşılması ve liderlerin sorumlulukları
- Kendini yöneten ekiplerde bağlılığın kaynakları ve engelleri
- Kurum bağlılık anketi başlıkları üzerinden yöneticilerin etkileyebileceği bağlılık boyutlarının değerlendirilmesi
- Altı farklı liderlik stili ve bağlılığa etkileri: Direktif veren, tempo belirleyen, demokratik, vizyoner, ilişkisel, koçluk yapan
- Mevcut durumun değerlendirilmesi, durum ve kişiye göre esneklik göstermenin önemi ve liderlik tarzlarının avantaj ve dezavantajları
- Ekiplerin oluşum aşamalarında liderin rolü
- Geliştiren diyalog prensipleri ve becerileri: Derin dinleme, etkili sorular sorma, kişiye odaklı kalma, kendini yönetme
- Geri bildirim yöntemleri ve takdirin önemi
- Kendi ekiplerinin değerlendirilmesi, ihtiyaçların ve çalışan bağlılığı ile ilgili adımların belirlenmesi





Bağlılıkla Hedefe Koşan Ekipler Yaratma

Katılımcıların alışan bağlılığı ve hedef odaklılık arasındaki bağlantıları kurarak, ekiplerinde motivasyonu ve performansı artıracak bütüncül bir anlayış geliştirmelerini amaçlar.

- alışan bağlılığına etki eden temel unsurlar, liderin etkisi
- Model üzerinden bütünsel bakış
- Bağlılığa etki eden faktörler
- Duyarlılık ve psikolojik güvenlik
- Ortak amaca ve hedefe koşmak
- Gelişime katkı, koçluk, mentorluk, geri bildirim
- Ekibe sorumluluk vermek, yetki alanları belirlemenin bağlılığa etkisi: Delegasyon & Geri Bildirim
- Ekipte başarıları kutlama ve takdirin bağlılığa etkisi
- Eğlence ve sosyalleşme bağlılığa etkisi
- Model emberi üzerinden yöneticilerikendi aksiyonlarını oluşturma ve sunum yapma
- Küçük ekiplerde aksiyon planlarını sunma ve danışmandan diğer yöneticilerden gelir bildirim

#alışan Baıılığı #Takım Motivasyonu
#Performans Kültürü #Takdir ve Tanıma #Liderlik



Ekip Kùltürü Yaratma, Güven ve İş Birliğı Sağlama

Katılımcıların ekiplerinde güven ve iş birliğı ortamı yaratarak daha yüksek performans elde etmeleri için gerekli olan temel liderlik becerilerini kazanmalarını amaçlar.

- Ekibi ve Ekip Üyelerini Tanıma
- Yüksek Performanslı Ekiplerin Özellikleri
- Güçlü Bir Ekip Oluşturma Yöntemleri
- Güven ve İş Birliğinin Önemi
- Güçlü Ekiplerin 5 Temel Unsuru: Aidiyet, güven, iş birliğı, yapı/netlik, yaratılan etki
- Liderin Alması Gereken Aksiyonlar: İlişki geliştirme, ihtiyaç analizi, potansiyele inanma
- Çalışan Gelişimi: Planlama, takdir ve ödüllendirme
- Ekiplerdeki Temel Sorunlar ve Çözüm Yolları
- Ekip Anlaşması Oluşturma
- Ekip Aksiyon Planı Hazırlama



#Güven Ortamı #İş Birliğı #Takım Yönetimi #Aidiyet
#Yüksek Performanslı Takımlar #Liderin Rolü.

Yöneticiler için Transaksiyonel Analiz

Katılımcıların Transaksiyonel Analiz ile algı mekanizmalarını anlamalarını, otomatik tepkilerini bilinçli seçimlere çevirmelerini ve bu sayede daha yargısız ve güçlü bir içsel liderlik sergilemelerini amaçlar.

- Temel Transaksiyonel Analiz yaşam felsefesi
- Kişisel stiller ve ilişkilere etkisi
- Mevcut durumu ve ihtiyacı fark etme
- 'Yetişkin benlik durumuyla iletişim ve liderlik
- Karar verme sürecinde iç sesleri uzlaştırma
- Güçlü anlaşmalar yapma
- Liderlikte Drama (kurtarıcı-kurban-suçlayıcı) üçgeni
- Davranışsal sürücüler ve izin vericiler

#Liderlik İletişimi #Ekip Yönetimi
#Drama Üçgeni #Güçlü Anlaşmalar
#İçsel Liderlik

Yöneticiler için Duygusal Dayanıklılık ve Psikolojik Güvenlik

Güçlü, vizyoner ve cesur liderlik için zihnin bilişsel yapısını anlamayı; psikolojik güvenliği destekleyen bir ortam oluşturarak planlama, değişim ve karmaşıklık yönetimini güçlendirmeyi amaçlar.

- Zihnin temel çalışma prensipleri: Dikkat, öğrenme, hafıza
- Yorumlama ve bilişsel çarpıtmalar
- Bilinçli farkındalık temelli iletişim becerisi
- Psikolojik güvenlik kavramı
- Psikolojik güvenliğin dört alanı: Öğrenme, işbirliği, dahil olma, meydan okuma
- Çalışan ihtiyaçları hiyerarşisi ve güven
- Mutlu ve etkin takım ortamı yaratma unsurları

#Liderlik #Takım Motivasyonu #Güvenli
Ortam Yaratma #Öğrenen Organizasyon



Yöneticiler İçin Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Atölyesi

Katılımcıların çeşitlilik ve kapsayıcılık konularında farkındalık kazanmalarını, temel kavramları içselleştirmelerini ve bu doğrultuda hem bireysel hem de kurumsal düzeyde somut aksiyonlar alarak daha kapsayıcı bir çalışma ortamı yaratmalarını amaçlar.

- Çeşitlilik ve kapsayıcılığın temel kavramları
- Kurumsal yapıda çeşitlilik ve kapsayıcılık anlayışı
- Kişisel etki ve ilgi alanı kavramı
- Varsayımlar, önyargılar ve yanlılık
- Çıkarım merdiveni modeli
- Empati geliştirme uygulamaları
- Önyargıların davranışlara etkisini yönetme
- İnteraktif uygulamalarla yeni yaklaşımlar geliştirme
- Bireysel aksiyon planı oluşturma

#Kurum Kültürü #Ön Yargı #Empati
#Eşitlik #Aidiyet #Psikolojik Güvenlik

4

İşin Yönetimi

Stratejik Düşünme ve Karar Verme	<u>40</u>
İnovatif Yaklaşım ile İş Süreçlerini İyileştirme	<u>41</u>
Çözüm Odaklı Süreç Yönetimi	<u>42</u>
Proaktif ve Hedef Odaklı Yaklaşım ile İşimize Değer Katma	<u>43</u>
Planlama ve Zaman Yönetimi	<u>43</u>
Karar Aldıran Toplantı Yönetimi	<u>44</u>
Analitik Düşünme ve Sistematiik Problem Çözme	<u>45</u>
Sürekli Gelişim Yaklaşımı ile Etkili Problem Çözme Teknikleri	<u>46</u>
Veriye Dayalı Karar Verme	<u>47</u>
Temel Veri Analizi	<u>47</u>
Temel Proje Yönetimi	<u>48</u>
Çevik Proje Yönetimi	<u>48</u>
Dijitalleşen Dünya ve Yeni Dünya Trendleri	<u>49</u>

Stratejik Düşünme ve Karar Verme

Katılımcıların stratejik düşünme becerilerini derinleştirmelerini ve kendi iş süreçlerinde bu yaklaşımları kullanarak daha etkin ve vizyoner kararlar almalarını amaçlar.

- Strateji ve stratejik düşünme nedir?
- DVSHAK metodu ve kendi iş alan stratejilerimize uyarlanması
- Hayatımızı stratejik önceliklerimize göre organize edebilmek
- Stratejik Yol Haritası boyunca etkili kararlar alabilmek: Karar Alma Tarzları
- Stratejik Kontrol adımı ile yol haritasının sürekli gözden geçirilmesi
- Stratejik düşünür ve liderin özellikleri

#Karar Verme #Hedef Belirleme
#Strateji #Analitik Düşünme
#Liderlik

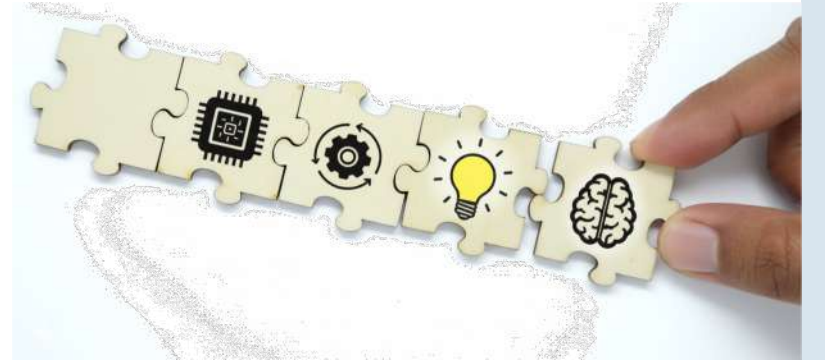


İnovatif Yaklaşım ile İş Süreçlerini İyileştirme

Katılımcıların inovasyon metodunu ve temel yaklaşımlarını öğrenerek, bu becerileri kendi iş süreçlerinde fark yaratacak şekilde uygulamalarını amaçlar.

- Yaratıcılık nedir? İnovatif yaklaşıma niçin ihtiyaç duyuyoruz?
- İnovatif yaklaşımın öğrenilebilir ve geliştirilebilir olduğunu kavramak
- İnovasyon nedir? Artımsal inovasyonlar ve yıkıcı inovasyonlar
- İnovasyonun metodu
- Klişeleri belirlemek ve meydan okuyacak hipotezleri kurgulayabilmek
- «Sorgulama ve gözlem» çalışmaları ile bulgu ve fırsatları belirleyebilmek
- Fırsatlardan yola çıkarak çözüm alternatiflerini oluşturabilmek
- «Çözümü şekillendirme» ve «çözümü netleştirme» çalışmaları ile en yüksek katma değere sahip çözümü ortaya koyabilmek
- Karar vericileri veya kritik paydaşları ikna ederek bu çözümleri hayata geçirebilmek

#Yaratıcı Düşünme #Süreç Geliştirme
#Verimlilik #Kaizen #Design Thinking





Çözüm Odaklı Süreç Yönetimi

Katılımcıların süreç yönetimi temel kavramlarını ve çözüm odaklı yaklaşımları öğrenerek, iş süreçlerini daha etkili bir şekilde yönetmelerini ve sürekli iyileştirme kültürü oluşturmalarını amaçlar.

- Süreç yönetiminin temel kavramları
- Süreç odaklı yönetim yaklaşımları
- İş süreçlerini tanımlama ve haritalama
- Süreç performans ölçümü ve izlenmesi
- Süreç iyileştirme stratejileri
- Sürekli iyileştirme kültürü oluşturma
- Çözüm odaklı süreç yönetiminin temel prensipleri
- Yaratıcı düşünme ve çözüm bulma teknikleri
- Süreç yönetiminde teknolojinin rolü

#Süreç Haritalama #Performans Ölçümü
#Sürekli İyileştirme #Problem Çözme

Proaktif ve Hedef Odaklı Yaklaşım ile İşimize Değer Katma

Katılımcıların hedef ve önceliklerini doğru belirleyerek, risk ve fırsatları öngörmelerini ve proaktif bir yaklaşımla işlerine daha fazla değer katmalarını amaçlar.

- İşe stratejik yaklaşım: DVSHAK modeli
- Kişisel vizyon, strateji ve hedef belirleme
- SMART hedefler belirleme
- Proaktif yaklaşım: fırsat ve riskleri öngörme
- Kritik paydaşlardan destek alma
- Hedefler doğrultusunda organize olma
- Etkin önceliklendirme ve zaman planlaması
- Hedef odaklı bireyin tutum ve davranışları

#SMART Hedefler #Önceliklendirme
#Zaman Yönetimi #Değer Yaratma

Planlama ve Zaman Yönetimi

Katılımcıların planlama ve zaman yönetimi yetkinliklerini geliştirerek, iş ve özel yaşamlarında etkinlik ve verimliliklerini artırmalarını amaçlar.

- Stratejik yaklaşım: Zamanı önceliklere göre yönetme
- Planlama metodolojisi: Durum, amaç, strateji, hedefler, aksiyon ve kontrol
- Zaman yönetimi modeli ve prensipleri
- Eisenhower Matrisi ile görev yönetimi
- Etkin iş listesi oluşturma
- Hayatı önceliklere göre organize etme
- Makro düzey planlama: Faaliyet adacıkları haritası
- Mikro düzey planlama: Haftalık planlama

#Planlama Becerileri #Önceliklendirme
#Verimlilik #Hedef Belirleme

Karar Aldıran Toplantı Yönetimi

Katılımcıların işbirliği içinde, doğru iletişimle, verimli ve sonuç alınan toplantıları yönetimi becerileri kazanmalarını ve bu becerileri uygulamaya geçirmelerini sağlamayı amaçlar.

- Sonuç verecek toplantı tasarımı ve hazırlık
- Toplantının amacı, hedefi ve paydaş analizi
- Liderlik yaklaşımı ve stil seçimi
- Gündem, yapı, zaman yönetimi ve içerik hazırlığı
- İletişim hataları ve etkili iletişim becerileri (dinleme, soru sorma, netleştirme)
- Toplantı sürecini yönetme ve 2G2A modeli
- Açılış, bağ kurma, gündemlerin ele alınması ve SMART aksiyon planı
- Kapanış, takip ve karar alma araçları

#Verimli Toplantılar #Karar Alma #Grup
Dinamikleri #Kolaylaştırıcılık #Liderlik

Analitik Düşünme ve Sistematik Problem Çözme

Katılımcıların sistematik problem çözme tekniklerini öğrenerek, sürekli gelişim felsefesini iş süreçlerinde etkin bir şekilde uygulamalarını amaçlar.

- Analitik düşünmenin tanımı ve adımları
- Analitik düşünmenin gerekliliği ve yaşama etkileri
- Eleştirel yaklaşım ve sürekli öğrenme
- Veri ve varsayımlara eleştirel yaklaşım
- Sonuçları eleştirel yaklaşımla test etme
- Sistematik problem çözme metodu
- Farklı problem türleri için çözüm yaklaşımları
- Sistematik problem çözme adımları ve uygulaması
- Karar alma sürecinde analitik düşünme

#Eleştirel Düşünme #Veri Analizi #Karar Verme
#Kök Neden Analizi #Mantıksal Akıl Yürütme



Sürekli Gelişim Yaklaşımı ile Etkili Problem Çözme Teknikleri

Katılımcıların sistematik problem çözme tekniklerini öğrenerek, sürekli gelişim felsefesini iş süreçlerinde etkin bir şekilde uygulamalarını amaçlar.

- Sürekli gelişim felsefesi: Problem yoksa problem vardır
- Problemi tanımlama ve etki analizi
- Problemi yönetilebilir parçalara ayırma
- Hedef belirleme
- Kök neden analizi: Balık kılçığı ve 5 neden analizi
- Potansiyel çözümleri belirleme ve seçme
- Çözümlerin sahada uygulanması
- PUKÖ (planla-uygula-kontrol et-önlem al) döngüsü
- Standartlaştırma ile problemin tekrarını önleme
- Görselleştirme: A3 raporlama tekniğı
- Uygulama örneklerinin paylaşımı
- Grup çalışması: Sistematik problem çözme uygulaması
- Problem çözme kültürünü yaygınlaştırma



#PUKÖ Döngüsü #Problem Çözme Teknikleri
#Balık Kılçığı Diyagramı #5 Neden Analizi

Veriye Dayalı Karar Verme

Katılımcıların öznel görüşler yerine, analiz edilen verilere dayanarak daha bilinçli ve stratejik hedeflerle uyumlu kararlar alabilme yetkinliği kazanmalarını amaçlar.

- Veriye dayalı karar verme (VDKV): Genel bakış ve faydalar
- Karar süreçlerinde sık yapılan hatalar
- Global başarı örnekleri ve vaka çalışmaları
- Veri türleri ve raporlama yöntemleri
- Veri görselleştirme teknikleri
- VDKV modeli: Stratejik hedefe yönelik veri yönetimi
- Veri toplama, analiz etme ve içgörü üretme döngüsü
- Operasyonel süreçlerin veri yönetimine etkisi

Temel Veri Analizi

Katılımcıların temel veri analizi yeteneklerini kazanmalarını; veriden değer yaratan sonuçlar çıkararak, bu sonuçları doğru görselleştirmelerle sunmalarını ve veri temelli karar alma becerilerini geliştirmelerini amaçlar.

- Veri analizi ve analitik düşünme
- Neden veri ile daha isabetli kararlar verebiliriz?
- Sezgisel kararlar - veri temelli kararlar
- Veri analizi süreci
- Temel analitik yetenekler
- Veri analizi vaka çalışması



Temel Proje Yönetimi

Katılımcıların temel proje yönetimi kavramlarını, metodolojilerini ve araçlarını öğrenerek; planlama, bütçe, kaynak ve risk yönetimi becerilerini geliştirmelerini ve bu sayede projelerinde daha başarılı olmalarını amaçlar.

- Proje yönetimi metodolojileri: agile ve waterfall
- Etkili proje iletişimi: takım içi ve paydaş iletişimi
- Proje planlaması ve zaman yönetimi
- Gantt şemaları ve kritik yol analizi (critical path analysis)
- Proje bütçeleme ve kaynak yönetimi
- Proje risk yönetimi: tanımlama, değerlendirme ve planlama
- Proje yönetiminde dijital araçlar ve teknoloji

#Proje Planlama #Gantt Şeması #Risk Yönetimi
#Paydaş Yönetimi #Waterfall Metodolojisi

Çevik Proje Yönetimi

Katılımcıların Çevik (Agile) proje yönetimi metodolojilerini öğrenerek daha esnek, verimli ve müşteri odaklı bir çalışma anlayışı benimsemelerini ve sürekli iyileştirme yaklaşımını kazanmalarını amaçlar.

- Çevikliğe (agile) giriş
- Çeviklik nedir?, Çeviklik manifestosu, çevikliğin faydaları
- Çevik proje yönetim türleri
- Scrum, kanban, scrumban vb, waterfall ve çevik proje yönetimi karşılaştırmaları, ölçeklendirilmiş çeviklik (scaling agile)
- Scrum nedir?
- Scrum teorisi, değerleri, rolleri, etkinlikleri ve eserleri
- Çeviklik pratikleri
- User stories, backlog management, definition of done (dod), tahminleme pratikleri (planning poker vb), velocity ve burndown chart
- Sürekli iyileştirme pratikleri
- Retrospective'lerin önemi, verimli retrospective uygulamaları, uygulanabilir iyileştirmeler

#Scrum #Kanban #Çeviklik Manifestosu
#Sprint #Backlog #Retrospective



Dijitalleşen Dünya ve Yeni Dünya Trendleri

Katılımcıların dijitalleşmeye yön veren teknolojik trendleri anlamalarını ve bu bilgileri kullanarak kuruluşlarındaki dijital transformasyon girişimlerini daha etkin bir şekilde yönetmeleri için gerekli becerileri kazanmalarını amaçlar.

- Dijital transformasyonun tanımı, faydaları ve zorlukları
- Güncel teknoloji trendleri: AI, iot, blockchain, bulut bilişim
- Veri analitiğinin dijital transformasyondaki önemi
- Dijital teknolojilerle müşteri deneyimi yaratma
- Organizasyonel kültür ve değişim yönetimi
- Dijital pazarlama ve satış teknikleri
- Siber güvenlik ve en iyi uygulamalar

#Yapay Zeka (AI) #Nesnelerin İnterneti (IoT)
#Blockchain #Değişim Yönetimi #Siber Güvenlik

5

Müşteri Deneyimi & Satış Becerileri

Müşteri Odaklılık	<u>51</u>
Mükemmel Müşteri Deneyimi Stratejisi	<u>51</u>
Günümüz Müşteri Beklentileri ve Hizmette Fark Yaratma	<u>52</u>
Müşteri Odaklı Hizmet Kültürü Yaratmak	<u>52</u>
Müşteri Yönetiminde Etkili İletişim	<u>53</u>
B2B Satış Teknikleri	<u>54</u>
Satışa Zihinsel Hazırlık	<u>55</u>
Satışın Temelleri, İkna ve Müzakere	<u>55</u>
Stratejik Müşteri Yönetimi	<u>56</u>
Kazanan Satışçı Yaklaşımları ile Satış Performansını Artırmak	<u>57</u>

Müşteri Odaklılık

Katılımcıların müşteri odaklılık kavramını anlamalarını ve bu yaklaşımı kendi iş yapış şekillerine adapte ederek, müşteri memnuniyetini artırmalarını amaçlar.

- Müşteri memnuniyetinin tanımı
- Misyon odaklı müşteri yaklaşımı
- Müşteriyi anlama: Beklentileri ve çözülmesi gereken sorunları tespit etme
- Müşteri ihtiyaçları: Fonksiyonel, sosyal, duygusal
- Müşteri deneyimine odaklanma
- Süreç tasarımı «uçtan uca yolculuk» kavramı
- Değer odaklı yaklaşım
- Müşterinin sesini (voc) dinleme mekanizmaları
- Deneyim prensipleri farkındalığı
- Empatik yaklaşım ve çözüm odaklılık

Mükemmel Müşteri Deneyimi Stratejisi

Katılımcıların mükemmel müşteri deneyiminin ne olduğunu, nasıl tasarlanacağını ve kendi kuruluşlarında bu stratejiyi nasıl hayata geçirebileceklerini anlamalarını amaçlar.

- Müşteri deneyimi içgörüsü ve kapsamı
- Müşteri deneyimi olgunluk seviyesi: tanımı ve önemi
- Müşteri deneyimi stratejisi oluşturma
- Müşteri deneyimi yönetim sistemi kurma
- Mevcut süreçlerin haritalandırılması
- Müşterinin sesini (VOC) dinleme mekanizmaları
- Anlamlı sonuçlar üretme ve tasarıma entegrasyon
- Tasarım ve geliştirmede çevik yaklaşım
- Acı noktalarını belirleme ve hızlı aksiyon alma
- Müşteri deneyiminde «uçtan uca yolculuk» kavramı
- Teknolojik ve kültürel dönüşüm
- İlham verici sektör örnekleri

Günümüz Müşteri Beklentileri ve Hizmette Fark Yaratma

Katılımcıların sürekli değişen müşteri beklentilerini etkin bir şekilde takip ederek ve bu bilgileri süreçlerine entegre ederek, hizmette fark yaratmalarını ve rekabette öne çıkmalarını amaçlar.

- VUCA Dünyası: değişken, belirsiz, karmaşık ve muğlak koşullar
- Müşteriye kulak vermek
- Müşteri deneyimi yönetim sistemi (organizasyon, sistem, veri tabanı, veriye erişim, ayrılan kaynaklar)
- Tasarım süreci: müşteri odaklı tasarım ve geliştirme adımları
- Çevik yaklaşım: esnek ve hızlı tasarım, iteratif iyileştirme
- Müşteri işlemleri ve temas noktaları yönetimi
- Çalışanların yönetimi (yetkiler, araçlar, performans, bağlılık)
- Yönetimin sahiplenmesi
- Kültür (vizyon, misyon, değerler, marka stratejisi)
- Sürdürülebilir rekabet avantajı (müşteri deneyimi olgunluk seviyesi)

#Rekabet Avantajı #VUCA Dünyası #Müşteri Deneyimi Yönetimi #Çevik Tasarım

Müşteri Odaklı Hizmet Kültürü Yaratma

Katılımcıların "Müşteri Deneyimi Olgunluk Seviyesi" kavramını ve bu seviyeyi artıran faktörleri öğrenerek, kurumlarında müşteri odaklı bir hizmet kültürü yaratmalarını amaçlar.

- Müşteri deneyimi olgunluk seviyesi (tanımı ve ölçüm yöntemleri)
- Olgunluk seviyesini belirleyen faktörler: liderliğin sahiplenmesi, vizyon ve değerler, marka stratejisi
- Müşteri deneyimi yönetimi, müşterinin sesi (VoC) ve analitiği, ürün/hizmet/süreç tasarımı
- Müşteri işlem süreçleri, temas noktaları yönetimi, çalışan yönetimi (bağlılık ve performans)
- Müşteri deneyimi olgunluk seviyeleri ve özellikleri (dağınık, geçerli, bilinçli, yaşıyor, DNA'sına işlemiş)
- İlham verici sektör örnekleri

#Müşteri Deneyimi #Liderlik #Hizmet Kültürü
#Çalışan Bağlılığı #Müşterinin Sesi (VoC)

Müşteri Yönetiminde Etkili İletişim

Katılımcıların müşterilerle iletişimde güven veren ve pozitif bir algı yaratan temel tutum ve davranışları öğrenerek, daha güçlü müşteri ilişkileri kurmalarını amaçlar.

- İlk izlenimin önemi ve profesyonel duruş
- Derin dinleme becerileri: etkili soru sorma, özetleme ve teyit alma
- Empati kurma: Olgu-yorum-eylem döngüsü
- Müşterinin durumunu ve değerlerini anlama
- Fayda odaklı iletişim
- Müşteriye yeni bir perspektif sunma
- İtirazları karşılama teknikleri
- Tepkileri profesyonel bir yaklaşımla yönetme
- Etkili kapanış ve vedalaşma

B2B Satış Teknikleri

Katılımcıların kurumdan kuruma satışın dinamiklerini ve özelliklerini anlamalarını, müşteri yönetiminde kazanan formülü kavrayarak; satış becerilerini ve performansını arttırmalarını amaçlar.

- B2B satışın mekanizması ve adımları
- Fayda odaklı satış: müşterinin çözülmesi gereken sorunu
- İhtiyaç analizi: toplantı yönetimi, ziyaretler ve yerinde gözlem
- Satış etkileyen faktörleri yönetme: makro ve mikro analizler
- Fırsatları belirleme ve yönetme
- İknanın unsurları ve teknikleri
- Uzun soluklu ve güvene dayalı ilişki kurma
- Müşteri yönetiminde kazanan formül: İ.S.T.E.K
- Çatışma yönetimi ve müzakere teknikleri

#Kurumsal Satış #İkna #Müzakere #Çatışma
Yönetimi #İhtiyaç Analizi #Değer Odaklı Satış



Satışa Zihinsel Hazırlık

Katılımcıların satış öncesi zihinsel ve operasyonel hazırlık sürecini etkin bir şekilde yöneterek, satış performanslarını artırmalarını amaçlar.

- Satışın mekanizması: avantaj, özellik, fayda
- Ön hazırlık süreci: psikolojik ve operasyonel hazırlık
- Geçmiş verilerin analizi
- Mevcut durum analizi: makro ve mikro analizler
- Öngörü geliştirme: ihtiyaçlar, fırsatlar, çözümler ve itirazlar
- Argüman geliştirme
- Zamanlama ve ortam değerlendirmesi
- Etkin randevu alma süreci

Satışın Temelleri, İkna ve Müzakere

Katılımcıların satışın temel mekanizmasını, ikna ve müzakere unsurlarını öğrenerek, daha başarılı satış sonuçları elde etmek için gerekli temel becerileri kazanmalarını amaçlar.

- Satışın mekanizması: avantaj, özellik, fayda ve satışın adımları
- İhtiyaç analizi: Derin dinleme, etkili soru sorma ve gözlem
- Müşterinin çözülmesi gereken sorunu: Fonksiyonel, sosyal, duygusal
- Başarılı satışçının içsel yetkinlikleri: hedef odaklılık, dayanıklılık, esneklik, empati
- Satışı etkileyen dış faktörleri yönetme
- İknanın unsurları ve teknikleri
- Etkili çatışma yönetimi ve müzakere taktikleri

Stratejik Müşteri Yönetimi

Katılımcıların stratejik müşterilerin özel ihtiyaçlarını ve satış dinamiklerini anlayarak, bu alandaki satış becerilerini ve performanslarını artırmalarını amaçlar.

- Stratejik müşterilerin farklılaşan ihtiyaçları
- Stratejik müşterilere satışın mekanizması
- Fayda odaklı satış: çözülmesi gereken sorun
- İhtiyaç analizi: toplantı yönetimi, ziyaretler, yerinde gözlem
- Satışı etkileyen faktörleri yönetme: makro ve mikro analizler
- Değer katan ve iş ortağı yaklaşım tarzları
- Müşteri yönetiminde kazanan formül: İ.S.T.E.K
- Etkin çatışma yönetimi ve müzakere taktikleri

#Kilit Müşteri #İş Ortaklığı #Değer
Yaratma #Müzakere #Müşteri Analizi

Kazanan Satışçı Yaklaşımları ile Satış Performansını Artırma

Katılımcıların başarılı satışçıların temel özelliklerini, tutum ve davranışlarını içselleştirerek satış sürecinde uygulamalarını ve bu sayede satış performanslarını artırmalarını amaçlar.

- Müşteri odaklı yaklaşım: Değer katma ve iş ortaklığı
- Stratejik yaklaşım: Hedef, öncelik ve kaynak yönetimi
- Müşteri analizi: Derin dinleme ve etkili soru sorma
- Müşteri yönetimi (account management): İ.S.T.E.K ve challenger modeli
- İş birliği ve şirket içi koordinasyon
- Etkili satışcının yetkinlikleri: Özellikler, tutum ve davranışlar
- Satış aşamalarında etkinlik ve beceri profili
- Gelişim alanları ve aksiyon planları
- İknanın temel unsurları
- Satış kapama teknikleri

#Değer Katan Satış #Challenger Satış Modeli
#Satış Kapama #İkna #Stratejik Yaklaşım

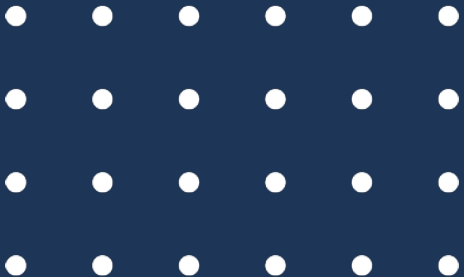




Bize Ulaşın

Zeynep Döker
zeynepnaz@srldanismanlik.com

0216 330 34 29
bilgi@srldanismanlik.com



Abbott
Abdi İbrahim
Acıbadem Sigorta
Adesso
Adm - Gdz Elektrik
Ak Yatırım
Akbank
Akcoat
Akçansa
Aksigorta
Alarko
Alcon
Alexion
Allianz
Alternatif Bank
Amerikan Hastanesi
Anadolu Efes
Anadolu Grubu
Arçelik
Asaş
Aselsan
Avivasa
Aygaz
Azerlotereya
Bakioğlu Holding
Baxter
Bayer
Bel Karper
Beyçelik Gestamp
Boehringer Ingelheim

Borçelik
Borusan Cat
Borusan Holding
Brisa
BSH
BTC Türk
Caribou Coffee
CK Enerji
Coca Cola İçecek
Coface
Çelebi Havacılık
Çimsa
Daiichi Sankyo
Danone Hayat
Danone Tikveşli
Decathlon
DeFacto
Demir Export
Denizbank
Ditaş
Doğuş Holding
Doğuş Oto
Doğuş Teknoloji
Dominos
Döhler
Dürümle
Düzey
Ecolab
Eczacıbaşı Holding
Eczacıbaşı İlaç Pazarlama

Ege Kimya
Eminevim
Enerjisa
Entek Elektrik
Ereğli Demir Çelik
Eren Holding
Eren Perakende
Erişim
Esan
Eti
Etiya
Eureko Sigorta
Evyap
Evyapport
Fibabanka
Ford Otosan
Garanti Bankası
Garanti Emeklilik
Garanti Factoring
Garanti Leasing
Garanti Yatırım
Godiva
Green Chemicals
Gülsan Holding
Hayat Holding
Hedef Filo
Horizon
İKSV
İpragaz
İstanbul Ticaret

İş Bankası
İş Leasing
Johnson & Johnson
JTI
Kervan Gıda
Kibar Holding
Koç Holding
Koç Üniversitesi Hastanesi
Koçtaş
Kordsa
LC Waikiki
Lila Grup
Lomansys
Man
Mavi
Maxion Jantaş
Media Markt
Menarini Türkiye
Mercedes
MESS
Migros
Mikro Grup
Modanisa
MSD
Nestle
Novamed
Novartis
Novo Nordisk
Odeabank
Opet

Osmanlı Yatırım
Otokar
Otokoç
Oyak Renault
Pasha Life
Penti
Pfizer
Philip Morris
Philips
Polisan
Posco Assan
Provision
QNB eFinans
QNB Finans Faktoring
QNB Finansbank
QNB Finansleasing
Ravago
Roche
Rönesans Holding
Sabancı Holding
Sahibinden.com
Samsung
Sandoz
Sanko Holding
Santa Farma
Set Medikal
Setur
Sırma
Siemens Healthineers
Socar

Şişecam
Tadım
Tam Finans
Tat
Tavuk Dünyası
TEB
Teknosa
Teleperformance
Temsa
Tofaş
Toyota
TTNet
Turkcell
Tüpraş
Türk Hava Yolları
Türk Telekom
Türk Traktör
Türkiye Sigorta
Unico Sigorta
Üçge
Vakıf Katılım
Vava Cars
VDF
Vestaş
Yapı Kredi Bankası
Yemeksepeti
Yıldız Holding
Yünsa
Zorlu Holding
Zurich Sigorta