

# Nazim Əllyev Biznes Təlimləri

## CX-Müştəri təcrübəsi

**1 günlük təlim + kitabça + video təqdimat**

**Qiymət:** 1 nəfər 200 AZN, 2 nəfər 360AZN, 3 nəfər 450 AZN



### Müştəri təcrübəsi

Mal və məhsullar haqqında məlumat bolluğu şəraitində hər bir müştəri 24 saat dayanmadan satışla üzləşir. Hazırda təxmin edilmişdir ki alıcıların (yəni sizin mal və ya xidmətiniz üçün potensial müştərilərin) 60%-dən çoxu internetdə sosial media səhifələri, internet şəbəkə səhifələri, bloqlar, müştəri rəyləri, topdan satış internet bazarları və s. vasitələrlə mövcud olan məlumat gurluğu səbəbindən nə alacağını satış işçisinə danışmadan artıq qərar vermiş olur. Bu o deməkdir ki, satış artıq bir nəfərin işi deyil həmçinin sizin hətta yüksək keyfiyyətlə müştəri xidməti göstərən satış personalınız belə müştəriləri cəlb etməkdə və sizə bağlamaqda yetərli olmaya bilər. Bəs indiki dövrdə müştəriləri cəlb edən nədir?

İndiki dövrdə sizin şirkət və müştərilərinizi kəsilməz əlaqədə saxlayan və onlara hesab etdiyi dəyəri yandan müştəri təcrübəsidir. Çox adam “müştəri təcrübəsi” ilə “müştəri xidməti” və ya “müştəri məmnuniyyətini” eyniləşdirir. Müştəri xidməti və ya məmnuniyyəti müştəri təcrübəsinin bir hissəsi olsada o ayrı bir məfhumdur. Müştəri təcrübəsi şirkətinizin daxilindən qurularaq ətrafa paylanır. O sizin

müştərinizə sizinlə ünsiyyətə girəcəyə bütün təmas nöqtələrinə sizin müştəriləriniz üçün arzu etdiyiniz müştəri təcrübəsinə yaşadır. Misal üçün, sizin mal və məhsulunuz internetdə təklif edən çox gözəl bir platformanız ola bilər və müştəri malı alarkən çox gözəl təcrübə yaşaya bilər. Lakin ola bilsin ki, bu malı ona gətirən karqo şirkəti sizin müştərinizə hər hansı bir xoşa gəlməyən anlar yaşatsın və ya müştəri malı aldıqdan sonra hər hansı bir səbəbə görə sizin çağrı mərkəzinə zəng etsin və yenə xoşa gəlməz anlar yaşasın. Bu hallar sizin müştərilərinizin müştəri təcrübəsinə natamam edərək sizin şirkəti adi şirkətlər sırasına qoyur və müştəri sizi yadda saxlamır. İndiki, dövrdə müştərilər onlara tam müştəri təcrübəsi yaşadan şirkətlərə bağlanır və onlara daha çox loyallıq göstərirlər. Müştəri təcrübəsi daha çox müştərilərin hiss və duyğuları ilə təmas quraraq onların emosional yaddaşına təsir edir və sizə qarşı sevgi hissi yaradır.

Təqdim olunan bu 1 günlük intensiv Müştəri Təcrübəsi təlimində aktiv iştirakdan sonra siz aşağıdakıları edə biləcəksiniz:

- Müştəri təcrübəsi nə olduğunu və onun müştəri xidmətindən nə ilə fərqləndiyini izah edə biləcəksiniz.
- Şirkətiniz üçün müştəri təcrübəsinin nədən ibarət ola biləcəyini aydınlaşdıracaqsınız.
- Şirkətinizdə, departament, filial və ya şöbənizdə müştəri təcrübəsinə idarə edə biləcəksiniz.

**D**aha ətraflı məlumat almaq üçün aşağıdakı telefon nömrəsinə zəng edə və ya müvafiq elektron poçta yazma bilərsiniz:

Tel: +994 50 250 3380

E-poçt: [nazimaliyev@hotmail.com](mailto:nazimaliyev@hotmail.com)

### Müştəri təcrübəsi



## Təlimçi haqqında



### Nazim Əliyev, Biznes təlimçi və məsləhətçi

Nazim Əliyev

2016-cı ildən Azərbaycanda, Avrasiya, orta şərq və Afrika ölkələrində fəaliyyət göstərən qabaqcıl bank, mikromaliyyə və özəl biznes strukturlarına satış, idarə etmə, insan resurslarının strateji idarə olunması və s. işlər üzrə məsləhət və təlimlər verərək onların qabiliyyət və imkanlarını artırılmasına dəstək verir. Adı çəkilən ölkə və bölgələrin qabaqcıl adları ilə çalışmışdır.

Onun ABŞ və Böyük Britaniya əsilli Beynəlxalq təşkilatlarda Azərbaycan və dünyanın 13 ölkəsini əhatə edən 20 ildən çox əməli iş təcrübəsi vardır, 2007-ci ildən başlayaraq FİNCA Azərbaycan-da müştəri təcrübəsinin inkişaf və təmin olunmasında daxili proseslərin qurulmasına başçılıq etmişdir. Sonra isə bu təcrübə Beynəlxalq FİNCA-nın bütün dünyada olan qruplarına tətbiq edilmişdir.

Həmçinin burada qeyd etmək yerinə düşər ki, Nazim Əliyevin (Ölkə Direktoru müavini kimi) 2001-ci ildə tətbiq etdiyi satış və marketinq, biznesin və insan resurslarının strateji idarə edilməsi strategiyası bu şirkəti kiçik bir layihədən 250 milyonluq aktivi olan bir qrupa çevrilməsində əsas rol oynamışdır.

Müştəri təcrübəsini birinci əldən öyrənmək istəyirsinizsə bu təlimə qoşulun.

İştirak edəcəyinizi

E-məillə bildirin: [nazimaliyev@hotmail.com](mailto:nazimaliyev@hotmail.com)

Nazim Əliyev Böyük Britaniya Cheveninq Fondunun Mükafatçısıdır. O, Mançester Universitetində İnsan Resurslarının İnkişafı və İdarə edilməsi üzrə Aspiranturası ilə yanaşı Azərbaycan Dövlət İqtisad İnstitutunun İqtisadiyyat fakültəsini bitirmişdir.

