



YENİ NESİL

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ

DR. SADIK VURAL



DR.SADIK VURAL

İLETİŞİM



/sadikvuralcom



/sadikvuralcom



/sadikvural.com



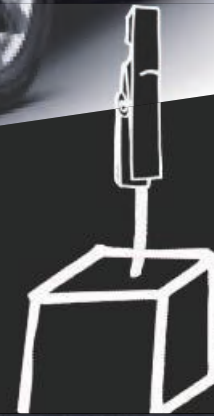
/sadik@igeme.net



**SORUN
NE**



Pazarlama 2.0









4 milyon 842 bin



Justin bieber

33 milyon 325 bin



Pazarlama

3.5

OYUN BİTTİ

2.4



2.4



2.4







Halkin Hayvanat Bahcesi
Zoo

Gişeler











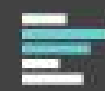


08•09•20

MÜŞTERİ PROFİLİ NASIL

OLUŞTURULUR





Search...



BRANDINDEX



OMNIBUS



PROFILES



CUSTOM RESEARCH



REPORTS



SECTORS



WHITE PAPERS



EVENTS



WEBINARS



ABOUT



YouGov Profiles

See what we already
know about your
customers...

LAUNCH PROFILES LITE



Profiles is our segmentation and media planning tool for agencies and brands.

It is powered by our connected data vault, which holds over 190,000 data points, collected from 275,000 GB YouGov members.

Get the profile of your target audience across multi-channel data sets with greater granularity and accuracy than ever before.



MÜŞTERİ TIPLERİ

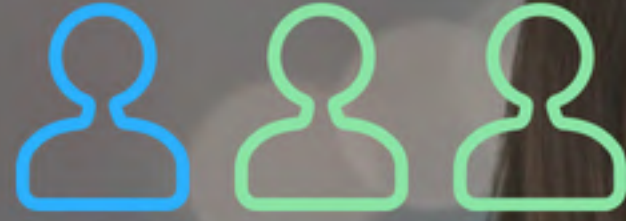




1

TUTUCU MÜŞTERİ





2

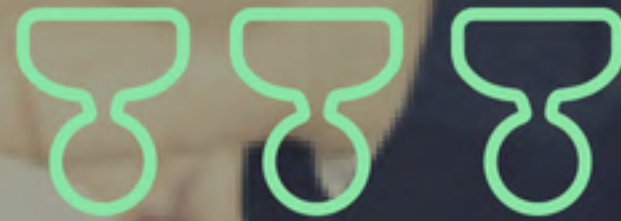
İNATÇI MÜŞTERİ



3 KARARSIZ MÜŞTERİ



4 ŞİKAYETÇİ MÜŞTERİ



5 KAVGACI MÜŞTERİ



6 UKALA MÜŞTERİ



7 PAZARLIKÇI MÜŞTERİ





KİŞİLİK TİPLERİ

A

A TIPI



B tîpî

A

- Asla geç kalmazlar
- Aşırı rekabetçidirler
- Diğer kişilerin söyleyeceklerini beklemezler
- Her zaman acelecidirler

B

- İş ve görevler konusunda yeterince ciddi değildirler
- Rekabetçi değildirler
- İyi dinleyicidirler
- Baskı altında dahi aceleci değildirler

A

- Sabırsızdırlar ve beklemeyi sevmezler
- Aynı anda birçok iş yapmaya çalışırlar
- Vurgulu konuşurlar
- Yaptıkları işleri diğerlerinin fark etmesini isterler

B

- Sabırla bekleyebilirler
- Aynı süreç içinde sadece tek bir işle uğraşırlar
- Yavaş ve ağır konuşurlar
- Yaptıkları işten kendilerince tatmin olmak isterler

A

- Yemek yemek, yürümek gibi aktiviteleri hızlı yaparlar
- Yönlendirilmeleri zordur
- Duygularını saklarlar
- Az dinlenirler, az spor yaparlar
- Dış dünya ile ilgili değildirler

B

- Yemek yemek, yürümek gibi aktiviteleri yavaş yaparlar
- Daha kolay yönlendirilebilirler
- Duygularını dışa vururlar
- Kendilerine daha fazla özen gösterirler
- Dış dünya ile son derece ilgilidirler



SARI



GİRİŞKEN VE KONUŞKAN MÜŞTERİ



DAHA SOSYAL



ÇEVRESİYLE SÜREKLİ İLETİŞİM HALİNDE

KIRMIZI



SONUÇ ODAKLI



NE İSTEDİĞİNİ BİLEN



DAHA SABIRSIZ MÜŞTERİ

YEŞİL



DAHA SAKİN



DAHA YARDIMCI



DAHA İLİMLİ

MAVi



DAHA ANALİTİK



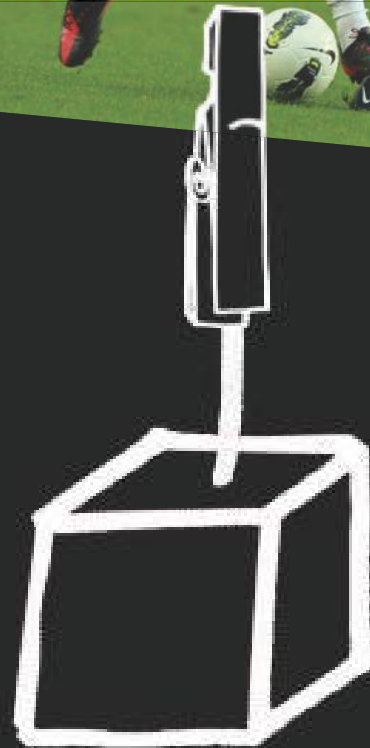
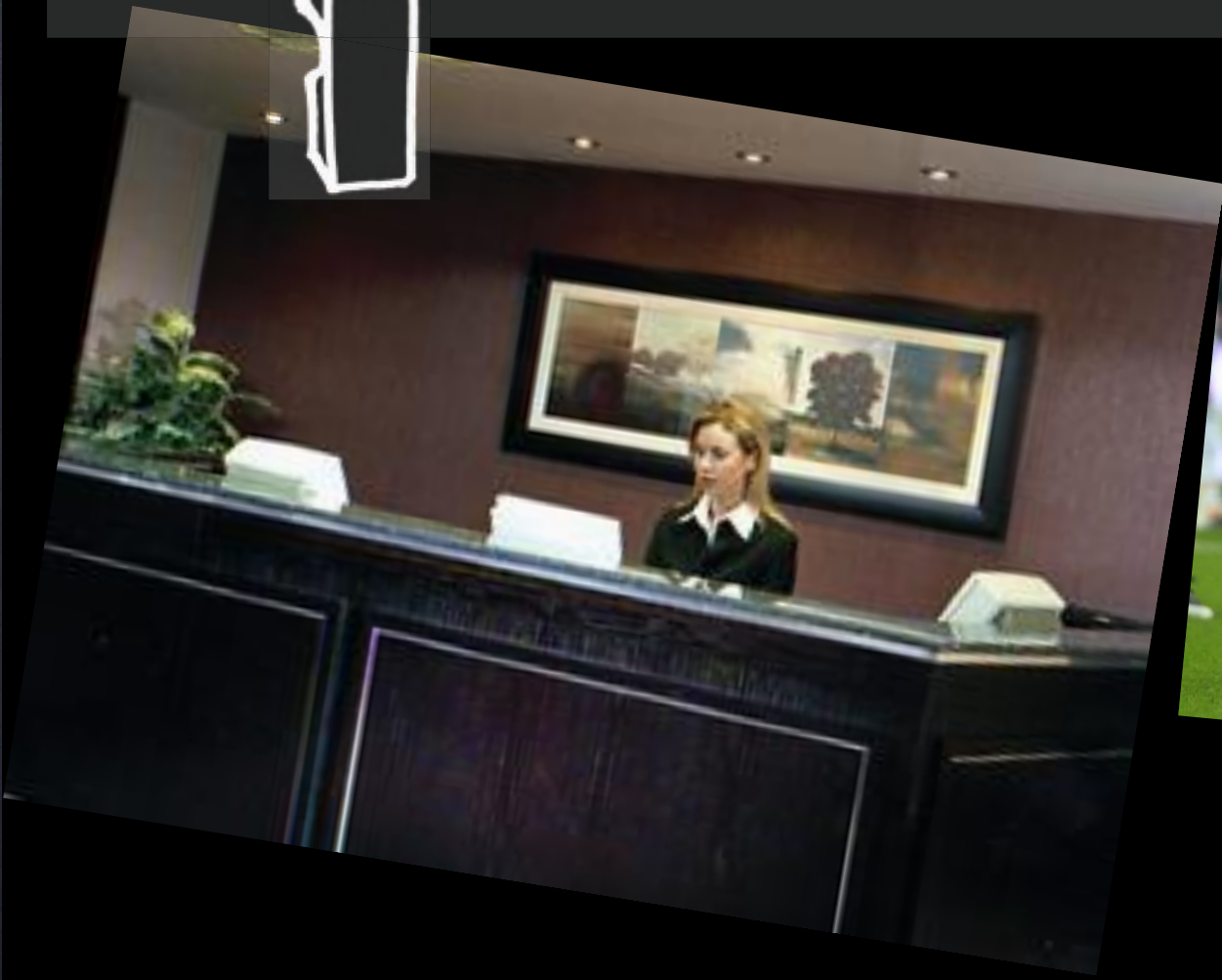
DAHA SORGULAYAN



DAHA DETAYCI VE ANALİZ EDEN

Müşteri ilişkilerinde yeni Yönelim

3.0



3.1



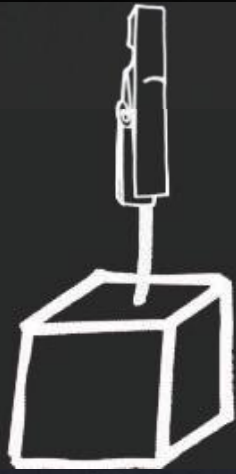
iyi eğlenceler

Joie de vivre  alışanları

3.2



Chip conley





セブンイレブンは近くて便利！
あなたの食卓を応援します。

ランチチケット

コピー機サービスは
の裏側にございます。

マルチコピー機サービスは
こちらの裏側にございます。

地球のために、
静かな環境を！
省エネルギーを
お願いいたします。

キャンペーン
6/5

セブンネット
ショッピング

ジャック・ロバートズ
e 1,300円

10:00-22:00 1800
11:00-22:00 1800
12:00-22:00 1800
13:00-22:00 1800
14:00-22:00 1800
15:00-22:00 1800
16:00-22:00 1800
17:00-22:00 1800
18:00-22:00 1800
19:00-22:00 1800
20:00-22:00 1800
21:00-22:00 1800
22:00-22:00 1800

あたたかい
お飲み物

たばこ 酒
cigarette liquor

セブン

お持ち帰り
の持ち込みは
かたくお断りいたします。
分別にご協力ください。

お持ち帰り
の持ち込みは
かたくお断りいたします。
分別にご協力ください。

BOYNER

LANCÔME

LANCÔME

SWAROVSKI



Discover
THE NEW
WINTER COLLECTION



Türk Telekom

Akseuar

Akseuar

TV

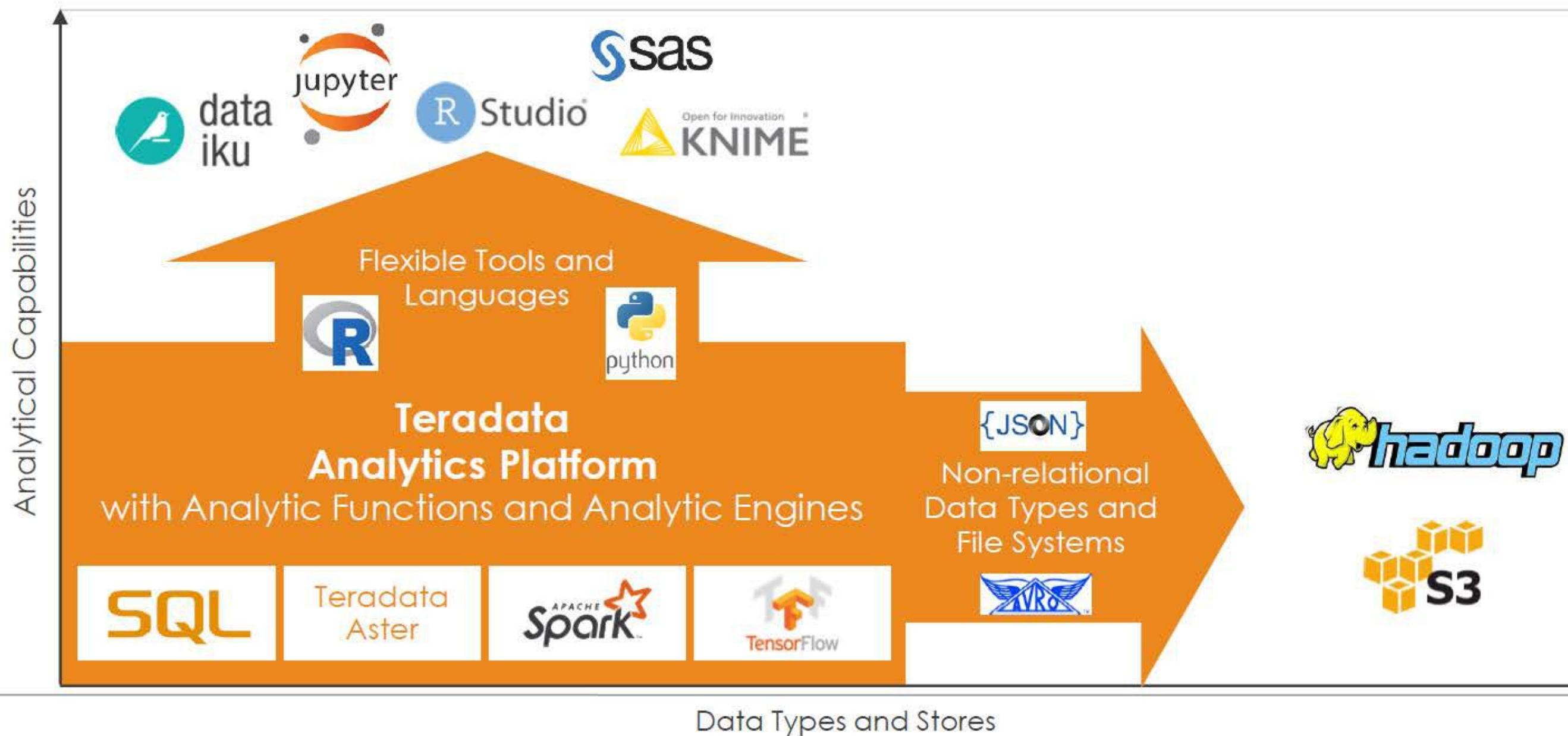


Internet



Mobil





TEB

TEB

Türk Ekonomi Bankası

TEB

TEB BONUS CARD'DA
HARCADIKÇA BAKA FAZLA BONUS
TAKSİT ÜSTÜNE TAKSİT



TEB



TEB

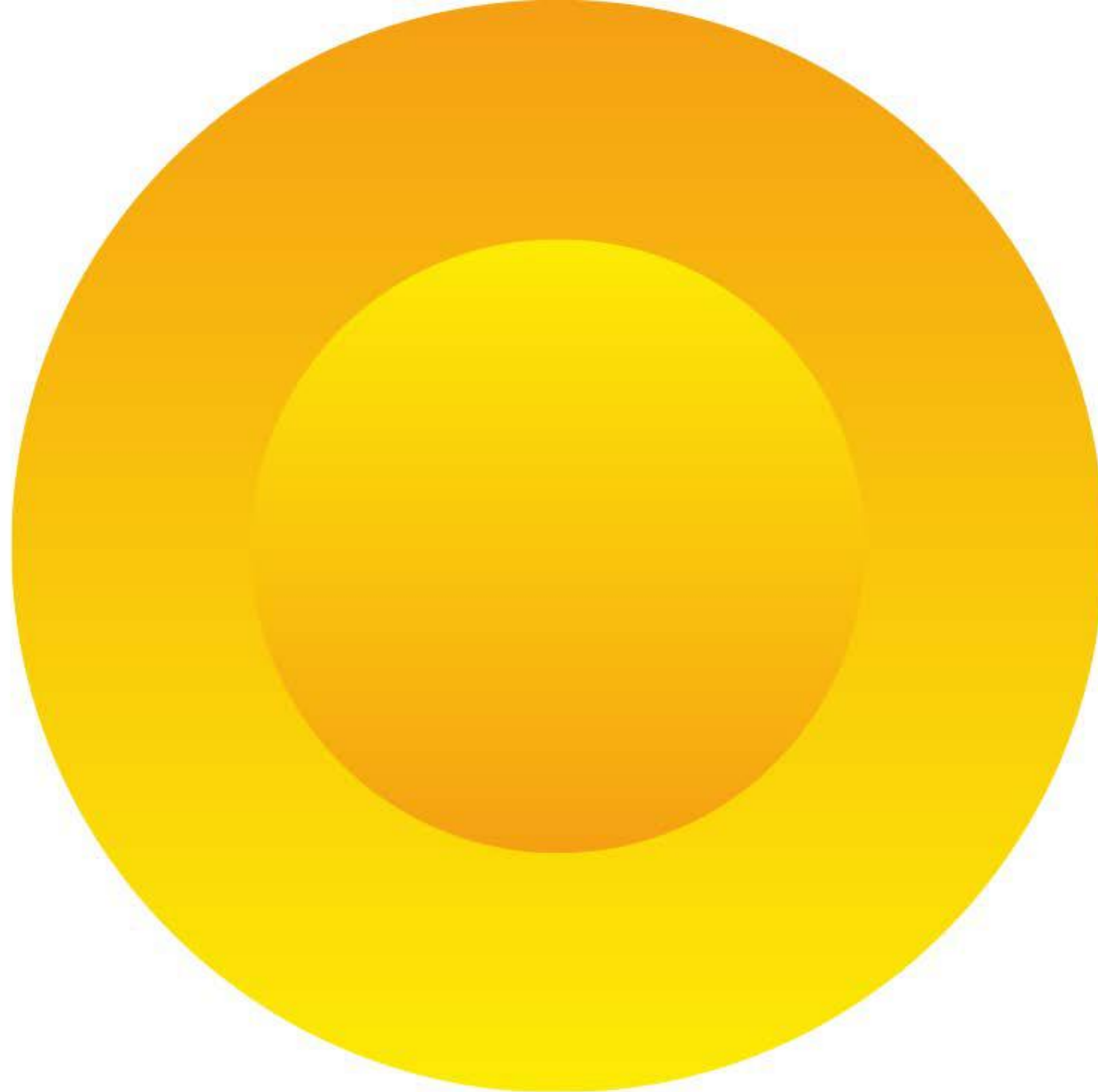


LAFTA TÜKETİCİ DENEYİMİ YÜRÜMEZ: ANTROPOLOJİ İLE ANLAMLI MARKA YARATMANIN YOLLARI.



KARACA





ENERJISA



**Beyninizde
neler oluyor?**

Emel TEMUCIN
Nöropazarlama Stratejisti
CEO & Co-founder, *LeadNeuro*

TEB Müşteri Deneyimi Günü 2016



#TEBMüşteriDeneyimiG

TEB
TEB Müşteri Deneyimi Günü

Genel Bakış



Real Time Customer Satisfaction

www.pisano.co

FatDrop.pr

the global weight loss game

Sign Up

Ara

Tweet your weight!

I weigh lbs. today
I want to weigh lbs. soon!

With Fatdrop.pr, you can tweet your weight to join the global weight loss game.



Get notified when we launch

E-mail

You can also follow [@fatdroppr](#) on Twitter!

Free shipping on Withings scale

Get free shipping on the Withings Internet Body Scale. Buy here and save \$8 on shipping costs. Setting up the Withings to tweet your weight is incredibly easy! You can also track your weight online or through its mobile app.



[Buy now with free shipping](#)

Real-time weigh-ins

Recently Dropped

Name

Total Dropped

2.5 lbs

11.4 lbs



@fatdroppr

9.6 lbs

since launch



2.5 lbs

11.3 lbs



@withings_scale

6.5 lbs

since launch



-0.8 lbs

11.4 lbs



@dphillips

13.7 lbs

since launch



current catalogues

Borders recommends

buy gift cards

find a store

Chain

Thriller

Have you got what it takes
to write the world's first
Chain Thriller with...

**James
Patterson**

• enter the competition •

AirBorne

by

YOU

and

**James
Patterson**

With Australia's finest

Are you
the missing
link?

WORLD FIRST

The world's #1 marketplace for logos and graphic design.
Get a design you love or your money back.

The world submits ideas.

A community of 90,097 designers and writers.

SEE EXAMPLES »

or take a [quick tour](#).



WE HAVE
NO SECRETS.

KESÄTORILLA
UNIPUSSIT 45,95 €

Siinä on aluslakana, kevytpeite ja tyynyliina samassa paketissa. Sopii siis täydellisesti kesämökille, festareille ja kotiin ympärivuotiseen käyttöön.

Kaikki unipussit erikoishintaan 45,95 € (norm. 71,95 €)
Kesätorilla 19.6. asti.

KATSO KAIKKI UNIPUSSIT >



STOP funding HATE

Home

Get Involved

Our Videos

Campaign Updates

About the Campaign

Shop

Donate



We're taking on the divisive hate campaigns of the Sun, Daily Mail and Daily Express by persuading advertisers to pull their support.

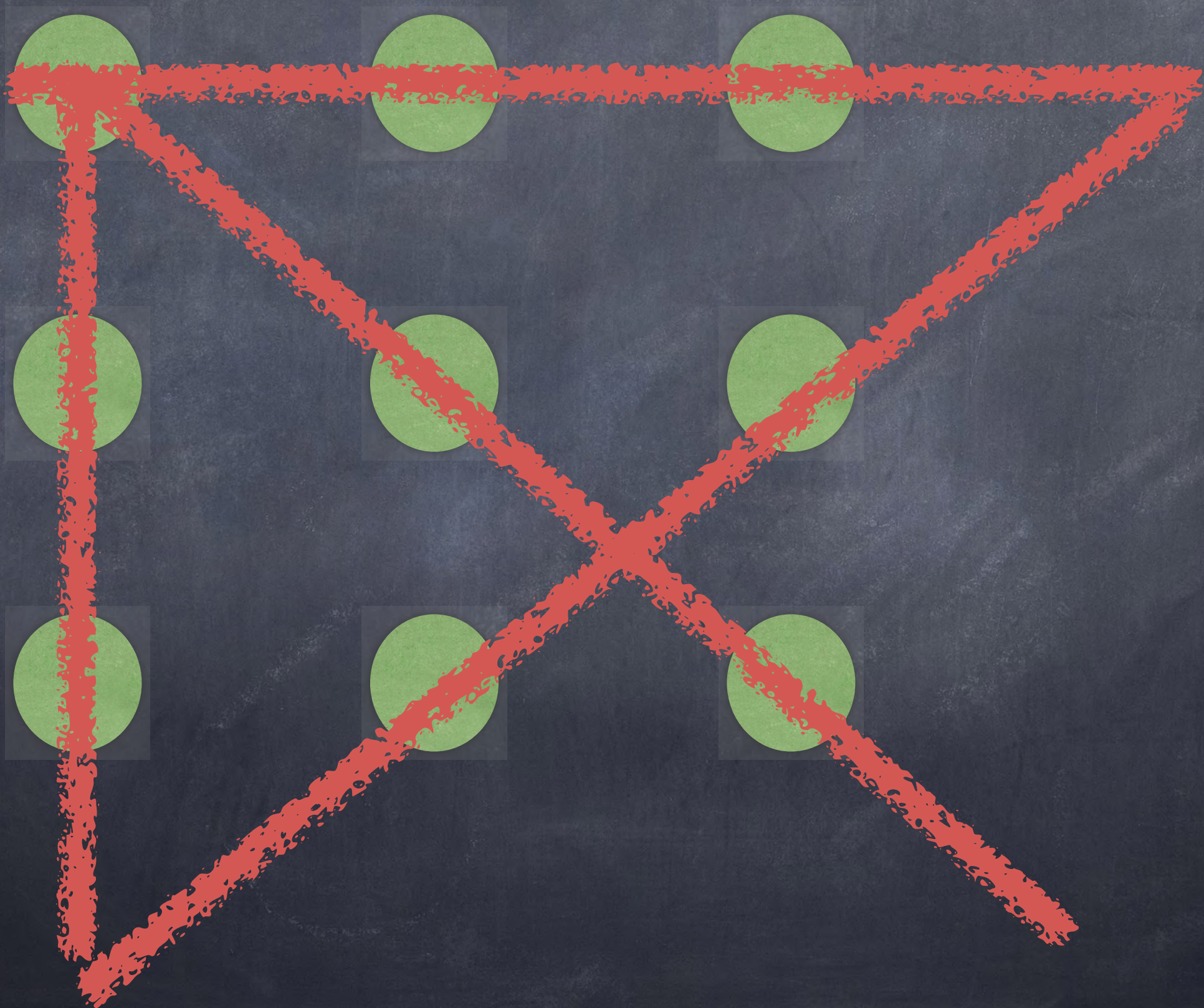


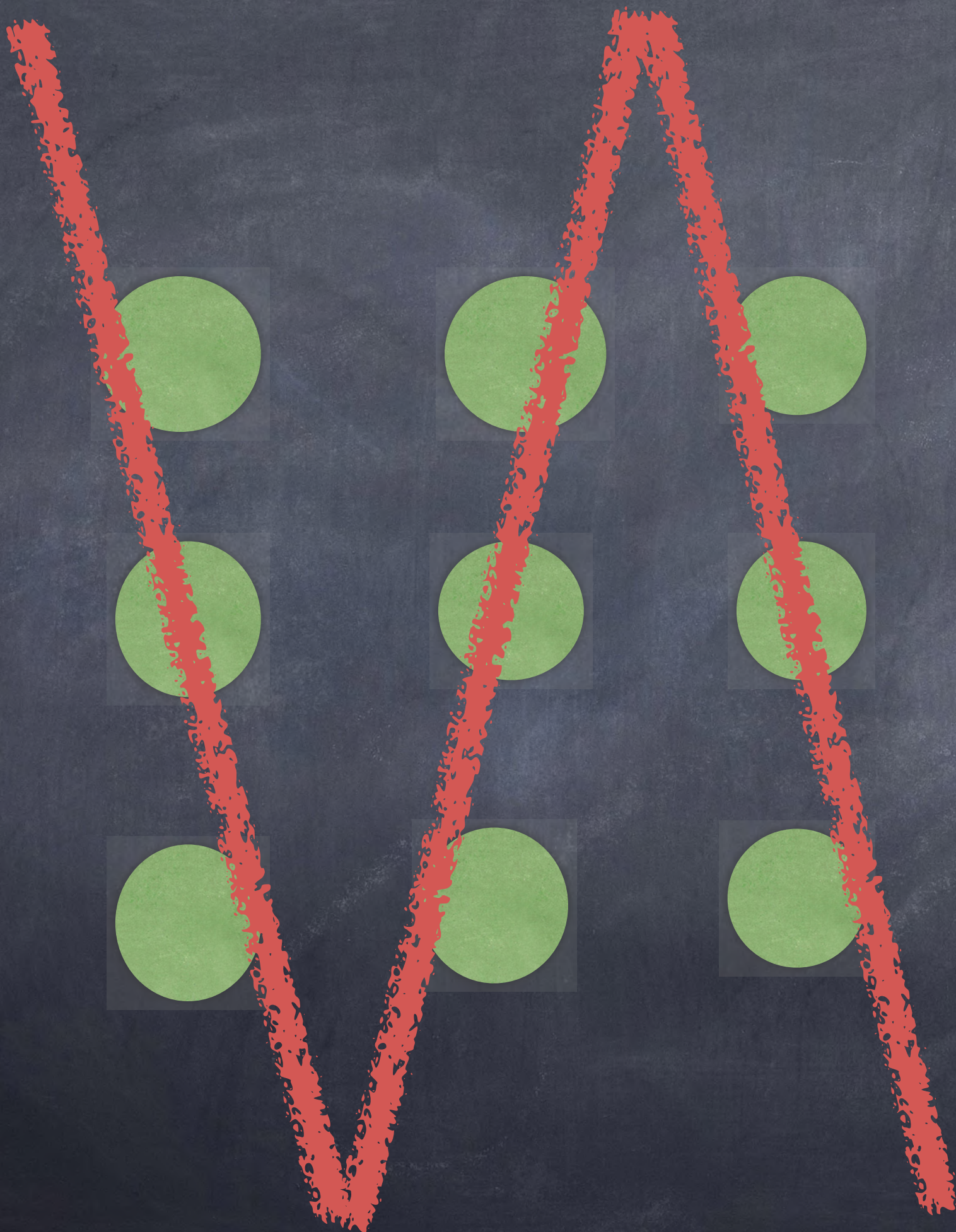
The Problem

History has shown us time and again the dangers of demonising foreigners and minorities

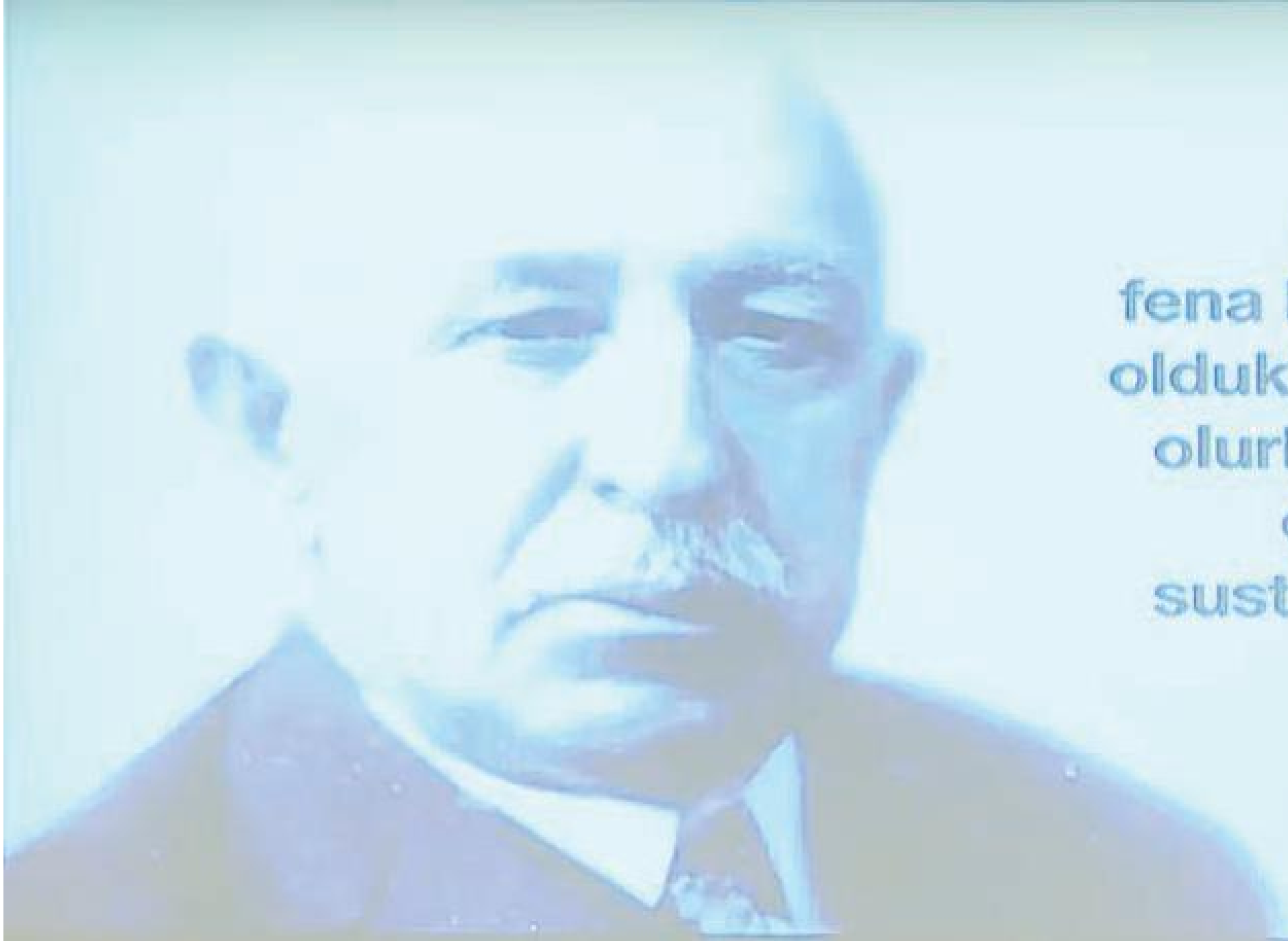
Estamos acostumados a ter água ao alcance das mãos.

1 Limited Edition Chalice = 5 Years Clean Water









İnsanlar tuhaftır;
fena bir şey yapmakta
olduklarını hissedecek
olurlarsa, mutlaka en
evvel vicdanlarını
susturacak bir sebep
bulurlar.

Halid Ziya Uşaklıgil

DECEMBER 2019

MÜŞTERİ DEĞERİ

BENİ DEĞERLİ HİSSETTİR

IGEME.NET



MÜŞTERİ DEĞERİ



UYGUN KALİTE

- Söz verileni sunma
- Standartları karşılama



MÜŞTERİ BAĞLILIĞI

- Müşterileri sürekli kılma
- Müşteri tavsiyelerine uyma



MÜŞTERİ TATMİNİ

- Müşterilerinin isteğini sunma
- Müşteri şikayetlerini cevaplama

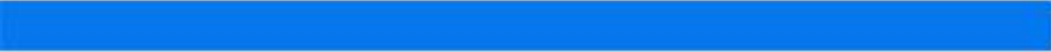


MÜŞTERİ DEĞERİ

- Hedef müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılama
- Rakiplerin önüne geçmek
- Yeni özgün yararlar oluşturmak

MÜŞTERİYE

YAKLAŞIM



**MÜŞTERİNİZİ
BEKLETMEYİN**



**MÜŞTERİNİZE
ÖN YARGISIZ
YAKLAŞIN**

**DOSTÇA, COŞKULU,
VE GÜLERYÜZLÜ
OLUN**

KONUŞMA VE HAREKETLERİNİZDE SERT OLAMAYIN

**KESİNLİKLE
MÜŞTERİNİZLE
MÜNAKAŞA ETMEYİN**

**MÜŞTERİNİZİN
SORUNUNU ANLAYIN**

**MÜŞTERİNİZİ
ANLAMAK İÇİN ONU
DİNLEYİN**

YAPILAN YANLIŞLIKLARI KABULLENİN

**SÖYLENENLERİ
ANLAMAMAZLIKTAN
GELMEYİN**



**SORUNLARA HIZLI
ÇÖZÜMLER ÜRETİN**





TIERRA PATAGONIA HOTEL



VITORIA BIREZILYA





MÜŞTERİ ODAKLI KÜLTÜR



1.

**MÜŞTERİYE
KARŞI KÜSTAH,
KİBİRLİ**



2.

**MÜŞTERİYE
KARŞI RAHAT**



3.

**MÜŞTERİYE
KARŞI TUTKULU,
CANLI**

ESKİ



YENİ

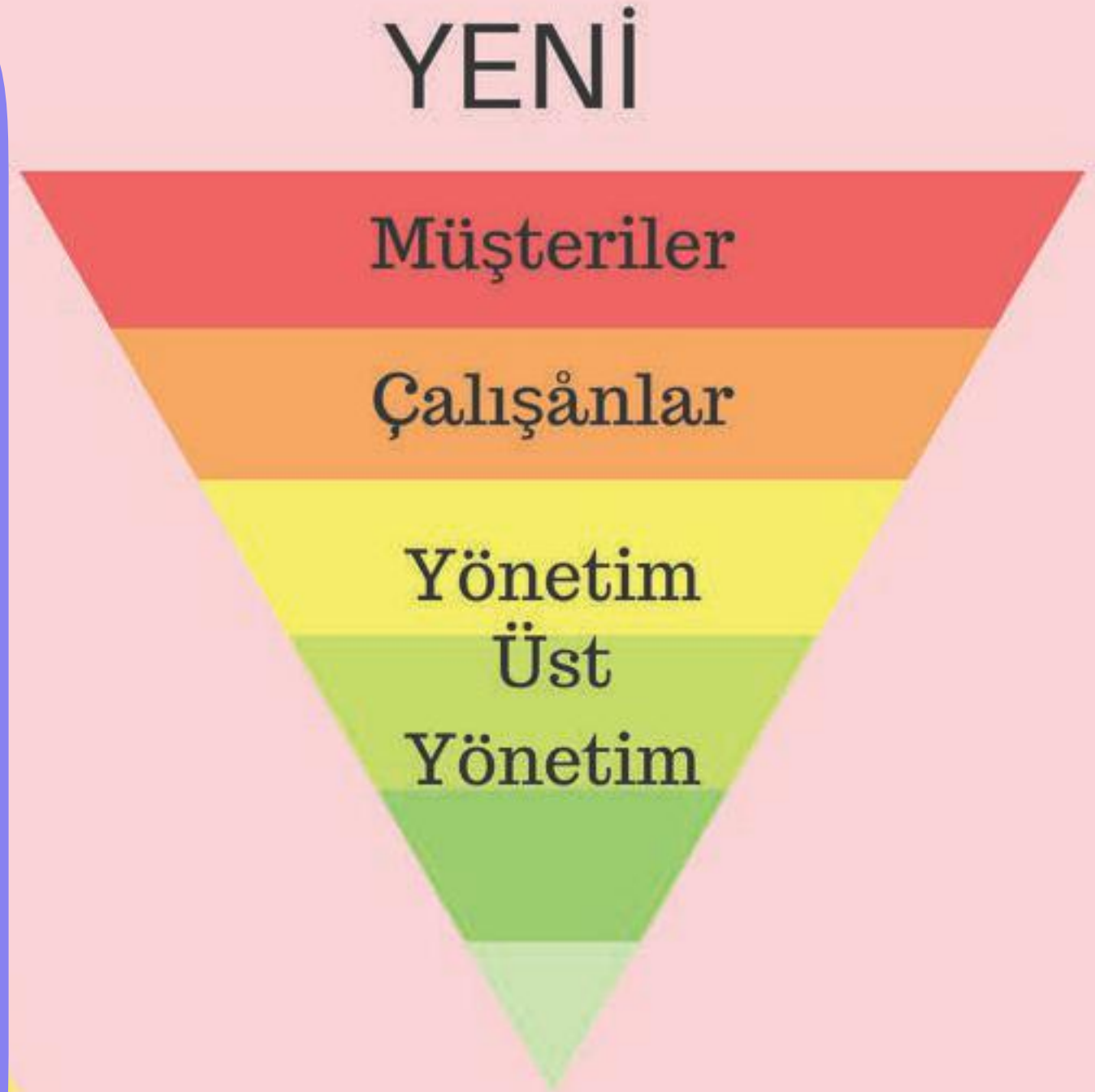


ESKİ



- Süreç odaklı
- Yavaş karar verme
- Müşteri önceliği yok
- Düşük güven

- Eylem ve sonuç odaklı
- Ataklığı cesaretlendirir
- Müşteriyle çalışanların rolleri artırılır
- Yüksek güven





Biliyo musun, fillere
de hendek atlatmak
zordur...

Abi
bizim
adımız
çıkmiş
bi kere
"



3.5



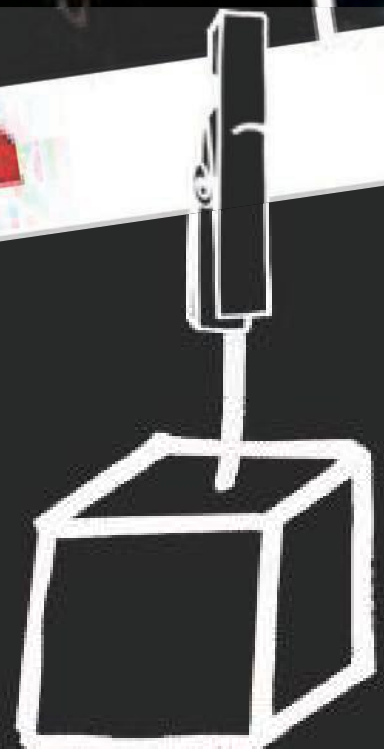




Japonya



Türkiye



PAZARLAMA 3,5

KARTVİZİTİNİ VERMEYEN ADAM

Müşterileriniz size ne kadar öğretir?



SADIK VURAL



A photograph of a forest path. The path is made of dirt and gravel, winding through a dense forest of tall, thin trees. The ground is covered with fallen leaves and patches of green grass. The word "HEDEF" is overlaid in white capital letters in the center of the image.

HEDEF



Орлово-Давыдовский переулок 2/5
СТР 1 Москва, Мещанский



0:03



2 км



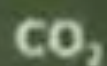
--:--



--



0.1 л



0.2 кг

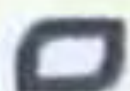


Быстрый

Автомобиль



Назад



Ещё



Старт! (9)

SMART

Specific: Net, belirgin, iyi tanımlanmış

Measurable: Ölçülebilir

Achievable: Başarılabilir / **A**ttained: Zorlayıcı

Realistic / **R**easonable: Gerçekçi

Time – **B**ounded: Zaman sınırlı

/ **C**ustomer Oriented: Müşteri Odaklı



Créateur d'évènements

présente

”Sen inanırsan diğerleri de
inanacaktır”









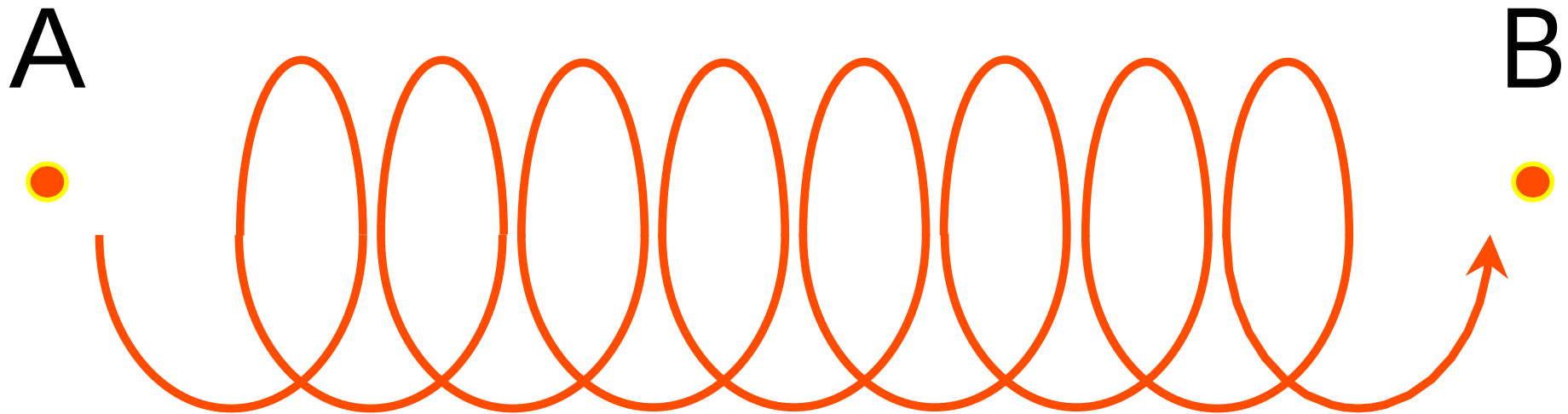
PEPSI



410622

PEPSI





SİSTEM LİDERLİĞİ MÜCADELE RUHU FORMÜLÜ





KFC





...detailed. M. L. Barker. 1408 Chap-
man Bldg.

MEN WANTED

for hazardous journey, small wages,
bitter cold, long months of complete
darkness, constant danger, safe re-
turn doubtful, honor and recognition
in case of success.

Ernest Shackleton 4 Burlington st.

MEN—Neat-appearing young men of
pleasing personality, between
21 and 40



Bi ' RESET

ATALIM...



senkronizasyon





CM101
FUN

cmylmz.com

facebook.com/cmylmz

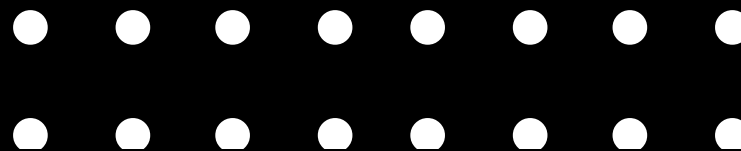
twitter.com/cmylmz

youtube.com/cmylmz

google.com/+cmylmz



GÜVEN



GÜVEN DUYGUSUNUN ÜÇ BOYUTU VARDIR



KENDİNE
GÜVEN
DUYMAK



GÜVENİLİR
OLMAK



BAŞKALARINA
GÜVEN
DUYMAK









07

DAHA FAZLA
GERİBİLDİRİM

TEKNOLOJİ KULLANIMI



Y KUŞAKLARI Z YÖNETMEK



ETKİN DİNLEME SANATI



IGEME.NET



DİNLEME

1-DİNLEMEME

2-SEÇİCİ DİNLEME

3-SEMPATİK DİNLEME

4-EMPATİK DİNLEME



GÜVEN DİNLEYEREK
KAZANILIR
KONUŞARAK DEĞİL



İYİ DİNLEMENİN 10 EMRİ

1- KONUŞMA

2- RAHATLAT

3-DİNLEMEEK İSTEDİĞİNİ
GÖSTER

4-DİKKATİNİ DAĞITAN
ENGELLERİ KALDIR

5-EMPATİ KUR



İYİ DİNLEMENİN 10 EMRİ

6- SABIRLI OL

7- SAKİNLİĞİNİ KORU

8-TARTIŞMA VE

ELEŞTİRİDE BULUNMA

9- AÇIKLAYICI SORULAR

SOR

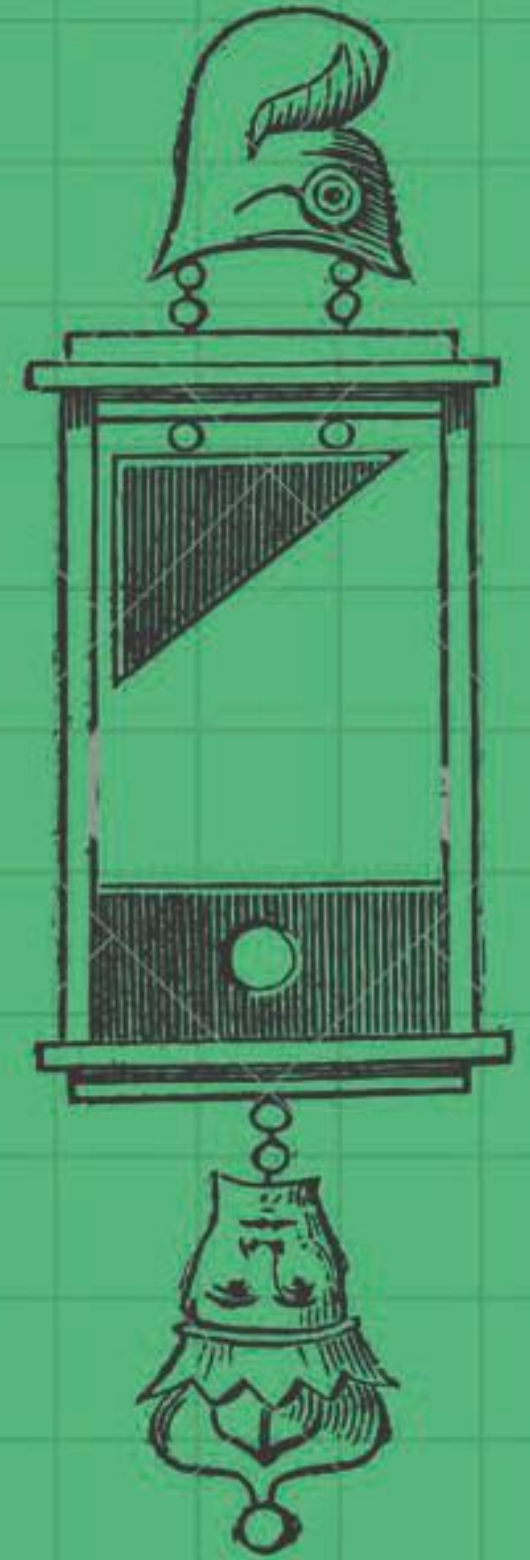
10- KONUŞMA !



**NİÇİN
DİNLEMİYORUZ**



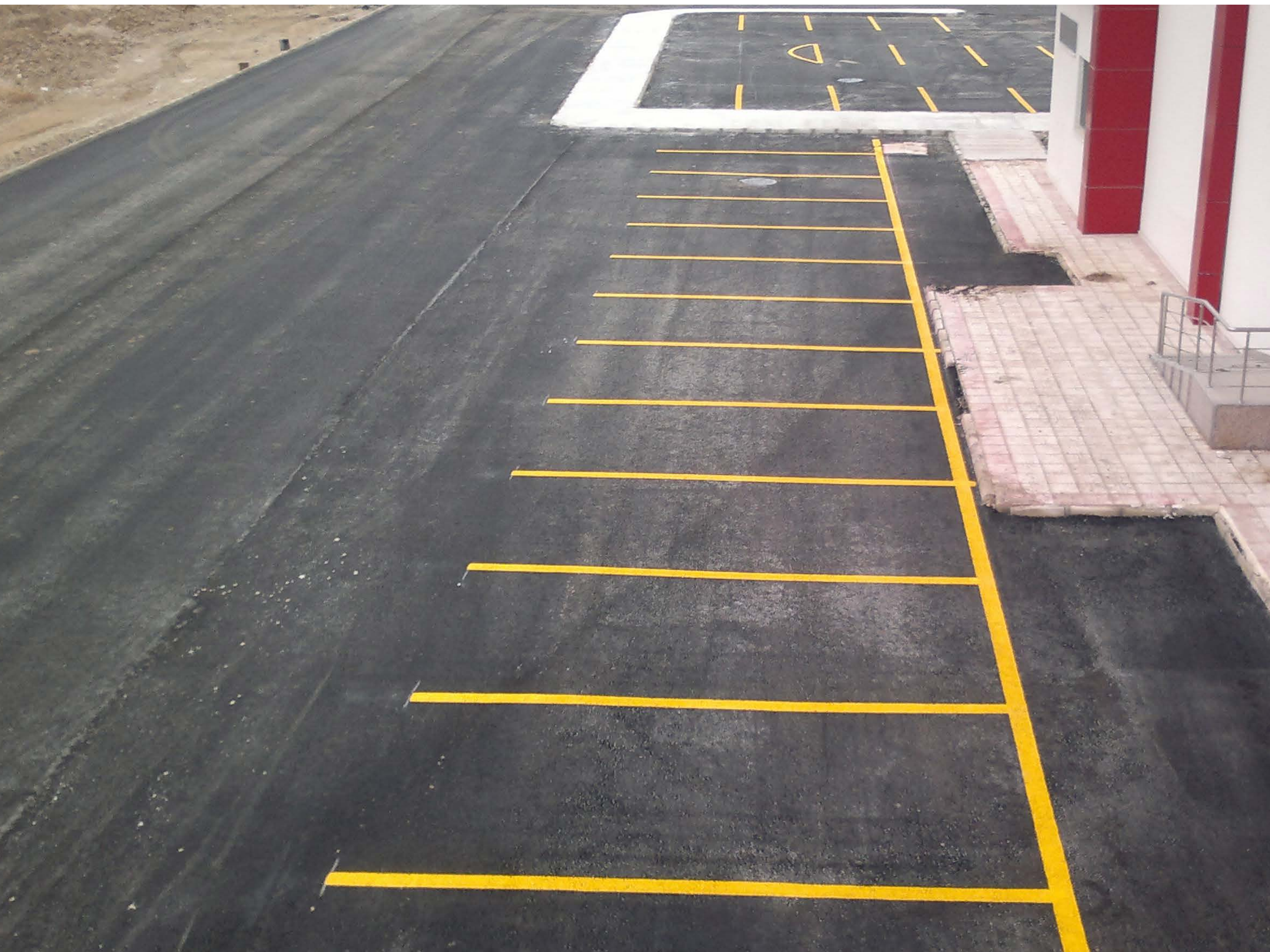
DAKİKADA 460
KELİMELİK
ZİHNİN BOŞ
KALİYOR



MÜŞTERİLERİNİZLE İLETİŞİM



DİNLEME





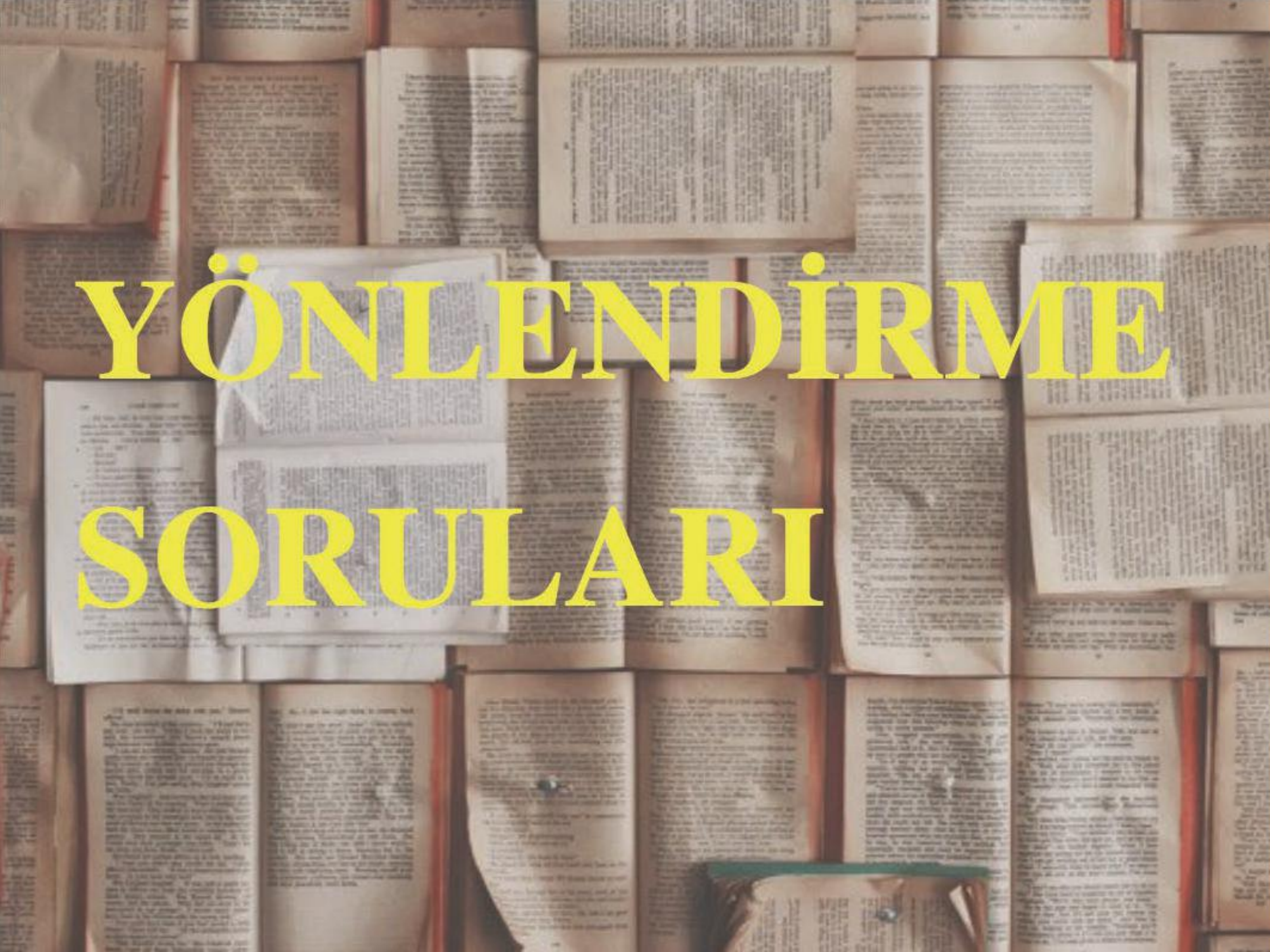
SORULARIN KULLANIMI



AÇIK UÇLU SORULAR



KAPALI UÇLU SORULAR

The background of the image is a dense, overlapping collage of numerous open, antique books. The pages are aged, yellowed, and feature various styles of handwritten and printed text in dark ink. The books are arranged in a way that creates a sense of depth and texture, with some pages more prominent than others. Overlaid on this background is the title 'YÖNLENDİRME SORULARI' in a large, bold, yellow serif font. The text is centered and spans across the middle of the image, with 'YÖNLENDİRME' on the top line and 'SORULARI' on the bottom line.

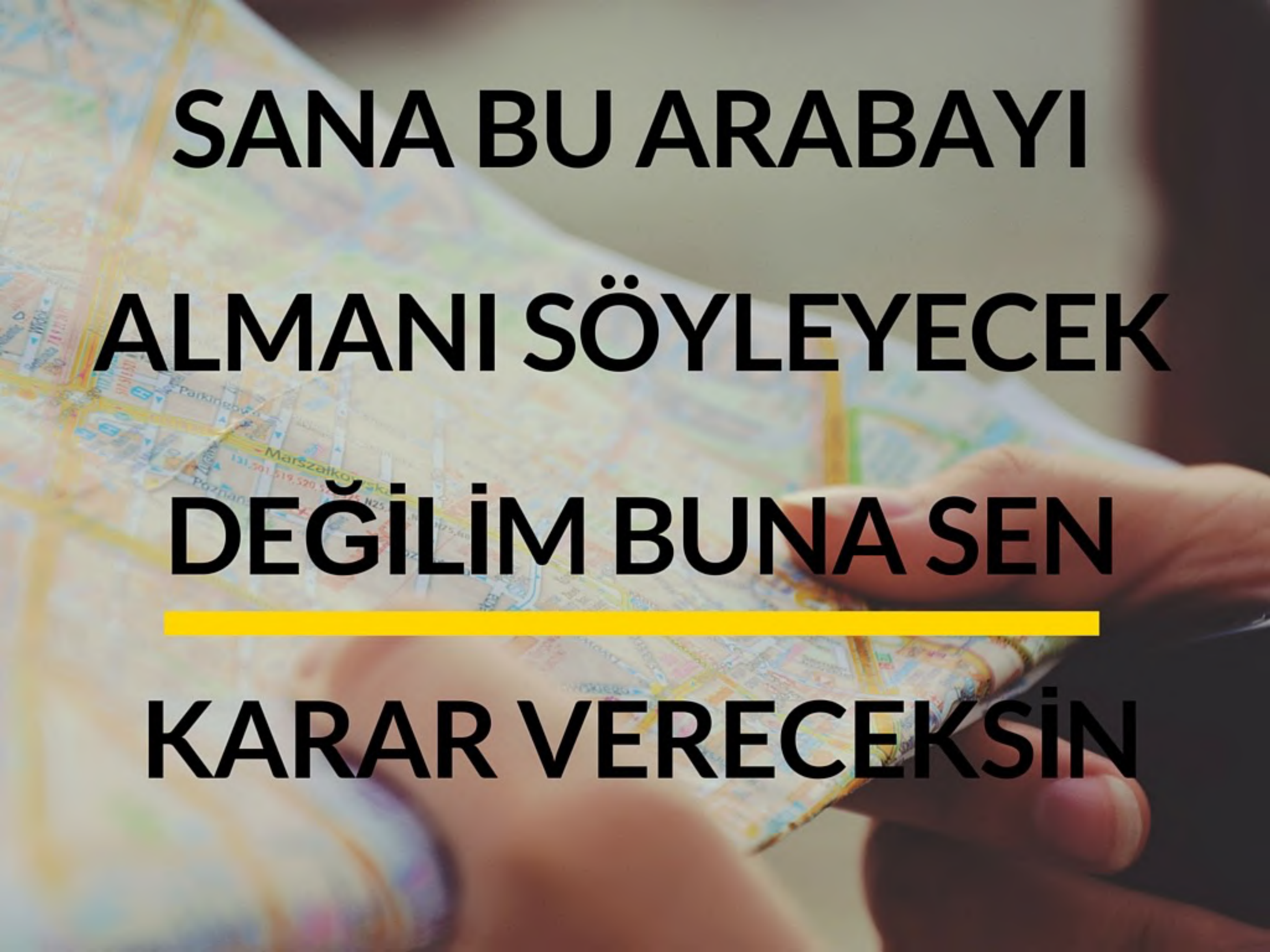
YÖNLENDİRME SORULARI



**UZMAN
GÖRÜŞÜ**



HİPNOTİK DİL KALİPLERİ



**SANA BU ARABAYI
ALMANI SÖYLEYECEK
DEĞİLİM BUNA SEN
KARAR VERECEKSİN**

**SİZE BU ÜRÜNÜN NE
KADAR UCUZ OLDUĞUNU
SÖYLEYECEK DEĞİLİM
SİZ BUNU RAHATLIKLA
ANLAYABİLİRSİNİZ**

BU ÜRÜNÜ ALMAYI
BİR DÜŞÜNÜN
İSTERSENİZ

An aerial photograph of a city skyline, likely New York City, with a dark, semi-transparent overlay. The text is centered and reads:

**HEMEN ŐİMDİ
KARAR
VERMEK
ZORUNDA
DEĞİLSİNİZ**



İNSANLAR DAHA
İYİ HİSSETMENİN
ÖNEMİNİ NASIL
ANLAMAZ



**DAHA KARLI BU ÜRÜNDEN
YARALANMAK
İSTERMİSİNİZ**



**BİR ÇOK İNSAN SİZİN
GİBİ AKILLI DEĞİL
DESEM ŞAŞIRIR
MIYDINIZ**



AKIL VERECEK DEĞİLİM AMA...

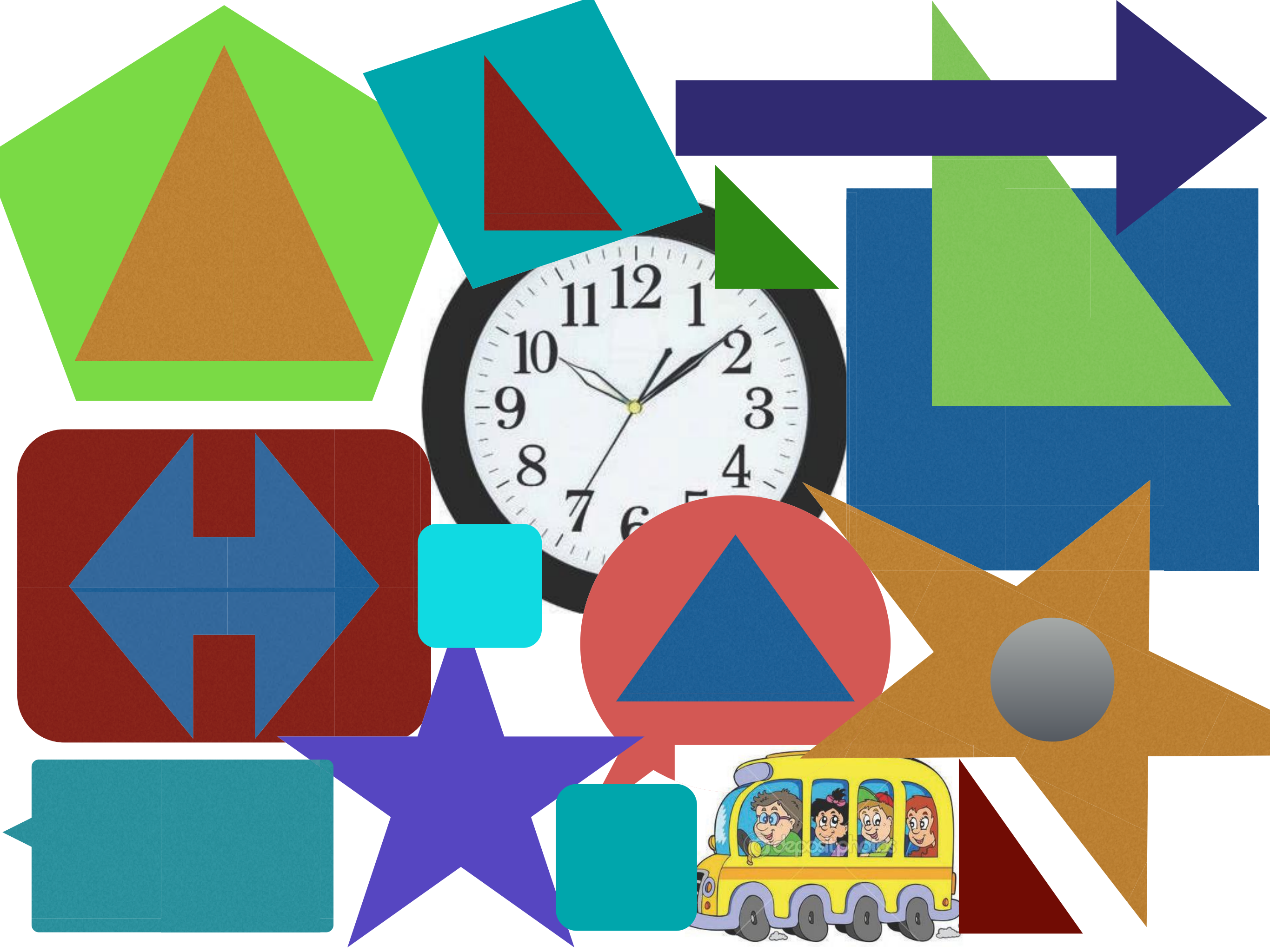
NE DÜŞÜNÜYORSUNUZ

BİLMEK İSTEYECEĞİNİZİ
DÜŞÜNDÜM

KARAR VERMENİZE YARDIMCI
OLACAK

MECBUR DEĞİLSİNİZ

KİMİ İNSANLAR NEDENSE
BİLEMİYOR



2.

YÜREKTEN ADANMAK





6 mart 2010
Sandra



7 mart 2010



BAŞKALARINA

DEĞER

KATARIM

her gün









ROSENTHAL

ETKİSİ



DUYGUSAL ZEKA



SİSTEM LİDERLİĞİ

MÜŞTERİ MUTLULUĞU YAKLAŞIMI



Müşteri
Beklentileri

+



+

Kurumun
Sağladıkları



Karşılanan ve
Karşılanmayan
İhtiyaçlar

SİSTEM LİDERLİĞİ

MÜŞTERİ MUTLULUĞU YAKLAŞIMI



↑
Müşteri
Beklentileri



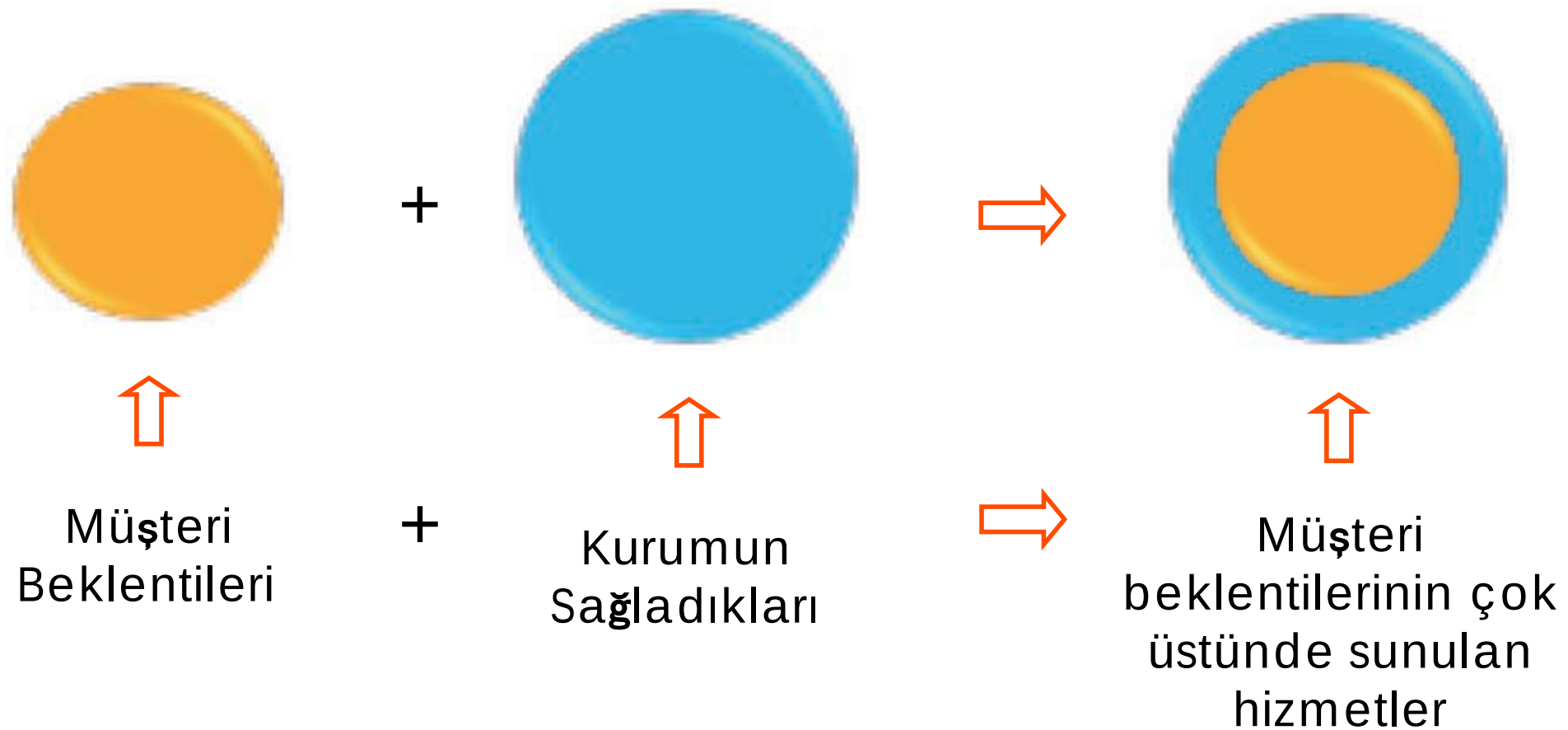
↑
Kurumun
Sağladıkları



↑
Tüm İhtiyaçlar
Karşılanmış
Durumda.

SİSTEM LİDERLİĞİ

MÜŞTERİ MUTLULUĞU YAKLAŞIMI



Verilen
Alinan
Yanyana



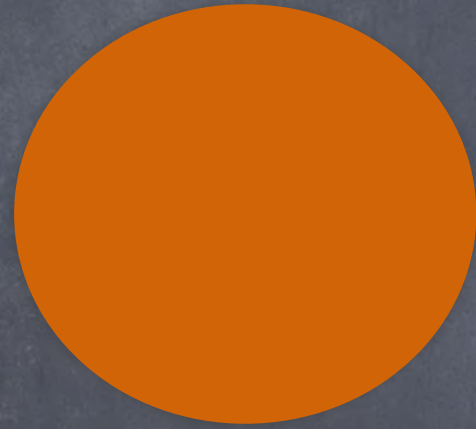
Büyük
Etki

8. Zaman Yönetimi

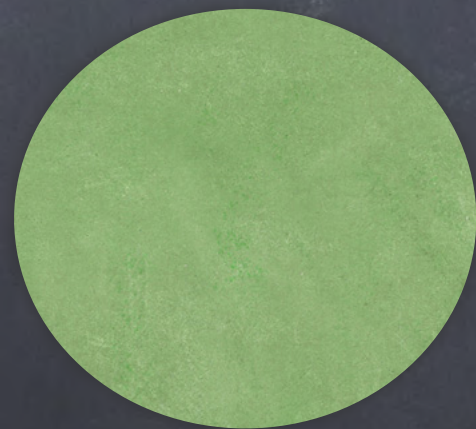
ÖNEMLİ

ÖNEMLİ
DEĞİL

ACIL



ACIL
DEĞİL



8. Zaman Yönetimi

ÖNEMLİ

ÖNEMLİ
DEĞİL

ACIL

sağlık

elektrik
kesilmesi

ACIL
DEĞİL

kariyer

facebook

A photograph of a train station platform. The platform is covered by a dark, arched roof. The tracks run straight into the distance, where a bright light, possibly the sun, is visible at the horizon. The platform has a tactile paving strip along the edge. A green rectangular box is overlaid on the upper part of the image, containing the text 'ZAMAN MI ?' and 'ENERJİ MI ?' in black capital letters.

ZAMAN MI ?

ENERJİ MI ?



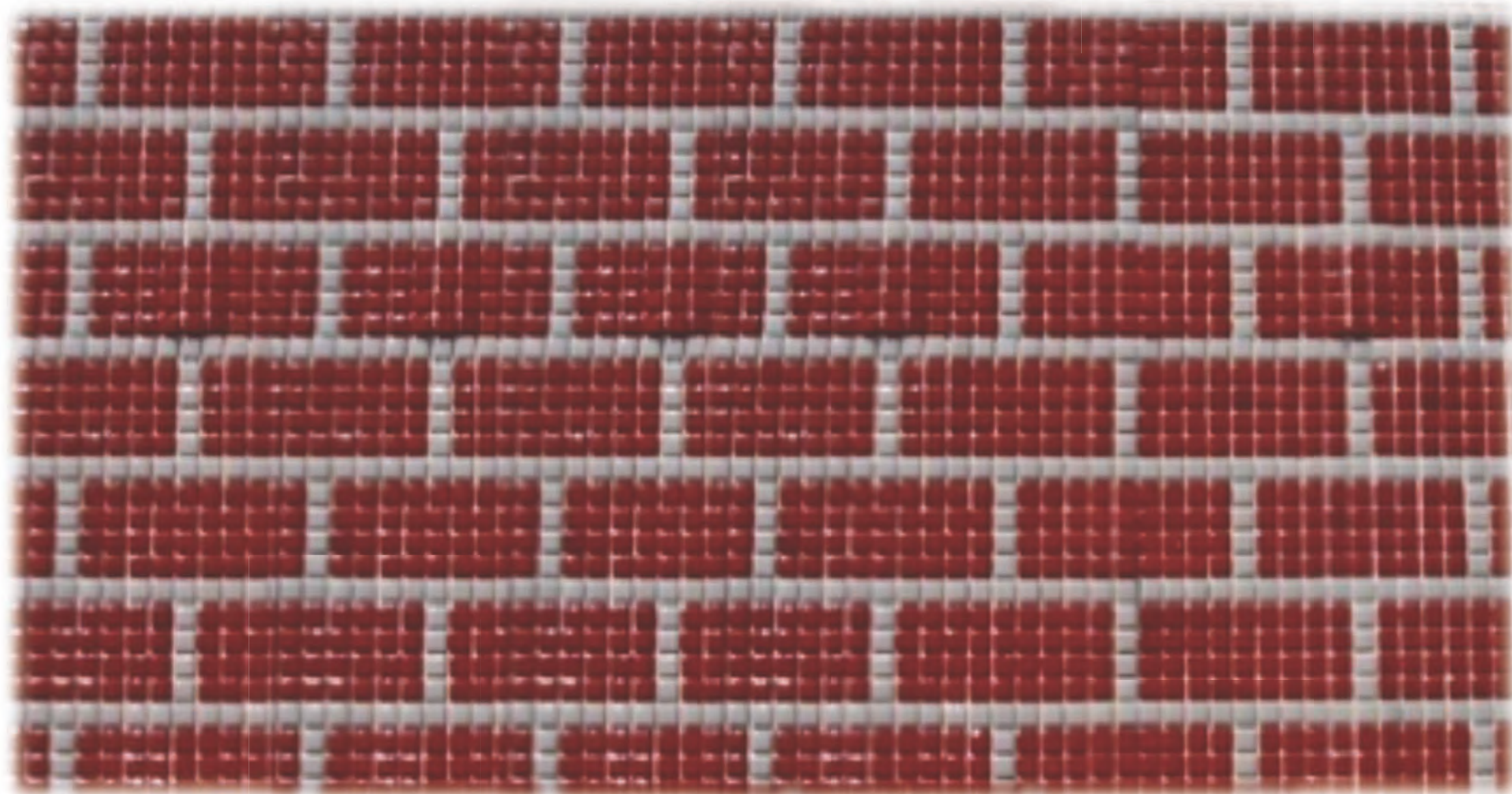
ENERJİ HEYECAN
VERİR

KARİZMA İLHAM

BAHÇEVAN İLKEİ













BİR

İKİ

ÜÇ

DÖRT

BES

ALTI

YEDİ

SEKİZ

DOKUZ



70

20

10

KAIZEN

MÜŞTERİ ODAKLI
DEĞİŞİM
YENİLE

ÇALIŞANLAR İÇİN



ARTAN MORAL



İŞ GÜVENCESİ



GÜDÜLENME



EKİP RUHU



ÖDÜLLER



KENDİNİ GERÇEKLEŞTİRME

MÜŞTERİLER İÇİN



DAHA İYİ ÜRÜNLER



ARTAN PERFORMANS



DAHA ETKİN HİZMET



TATMİN OLMA



EK DEĞERLER



AŞK MARKASI

YÖNETİM İÇİN



ARTAN SATIŞLAR



MÜŞTERİ BAĞLILIĞI



ŞİKAYETLERİN AZALMASI



ORTAKLARIN KARLILIĞI



KARLILIK



MUTLU EKİP

ÜÇ KUTU YAKLAŞIMI

1

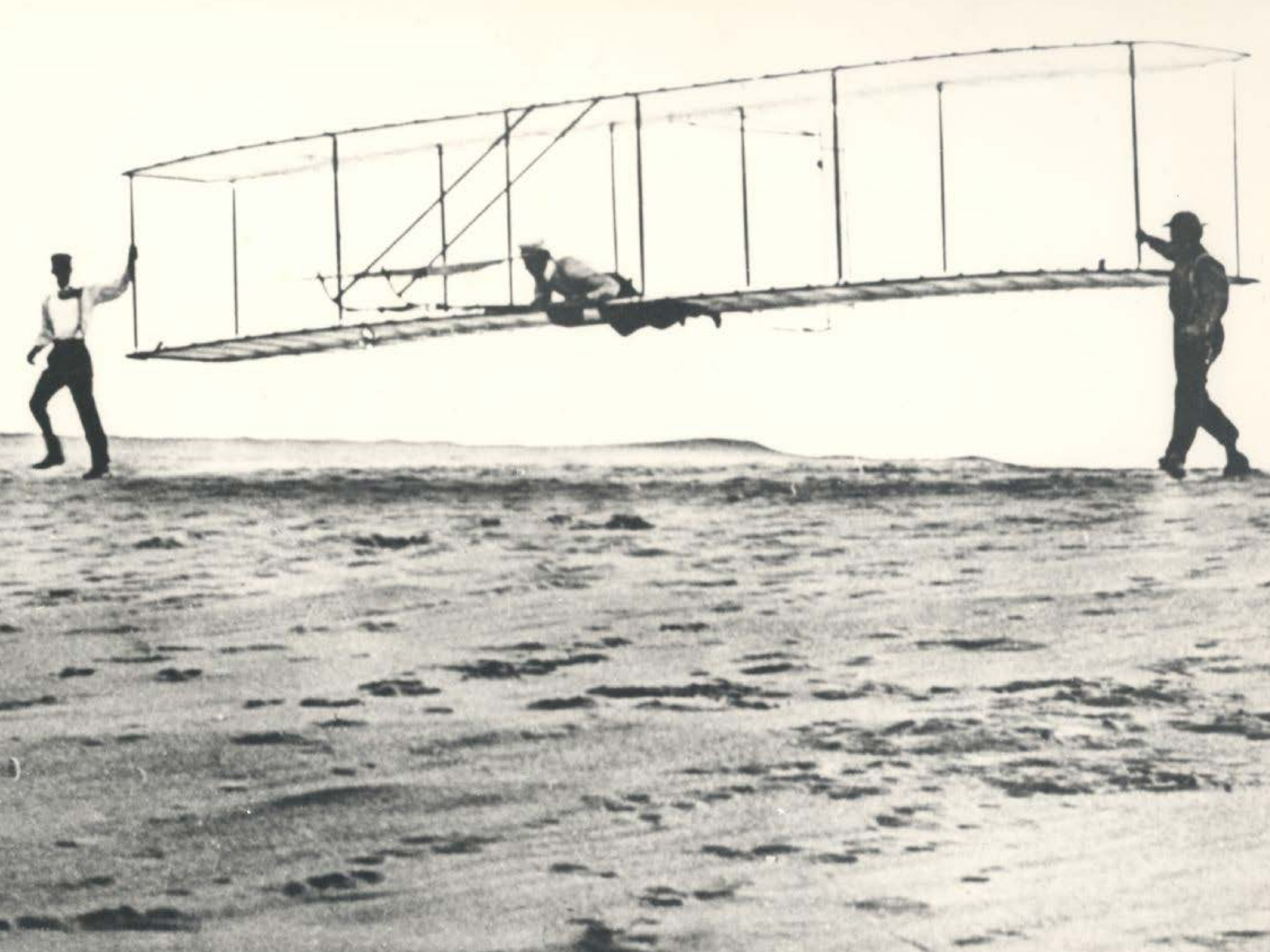
2

3











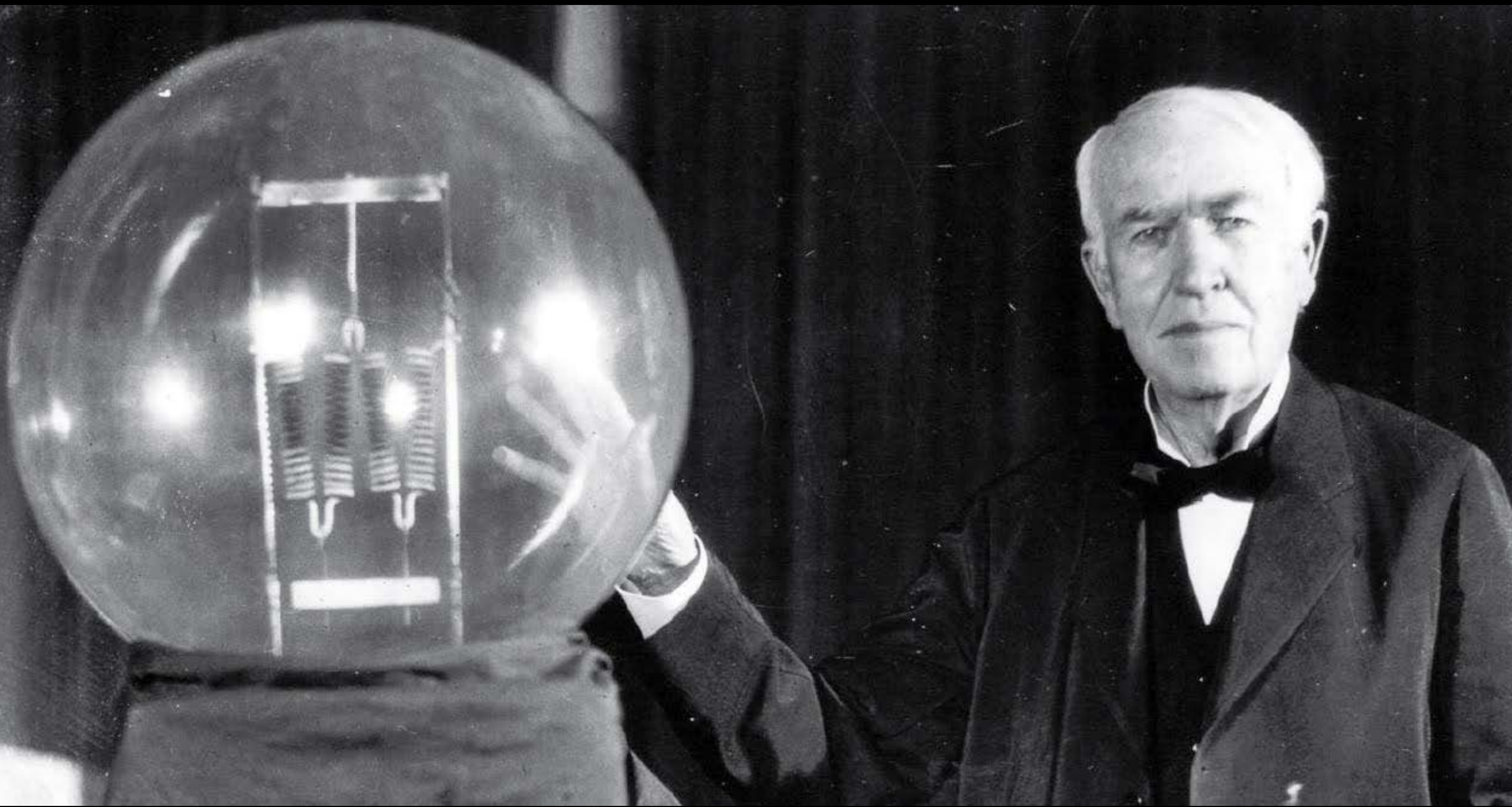














AKBÜŞ
ÇİMENTO & TAÇI

YATIRIM

Op. Dr. YALIM AYŞAN
ORTOPEDİ
VE TRAVMATOLOJİ UZMANI
Fon: 222 41 12

simit sarayı

simit sarayı

SORTIE
CAFE

REK









1 05



MICOPTER_TESTDELIVERY_#00032





Carrefour



müşteri hizmetleri

müşteri

-50





TAXI



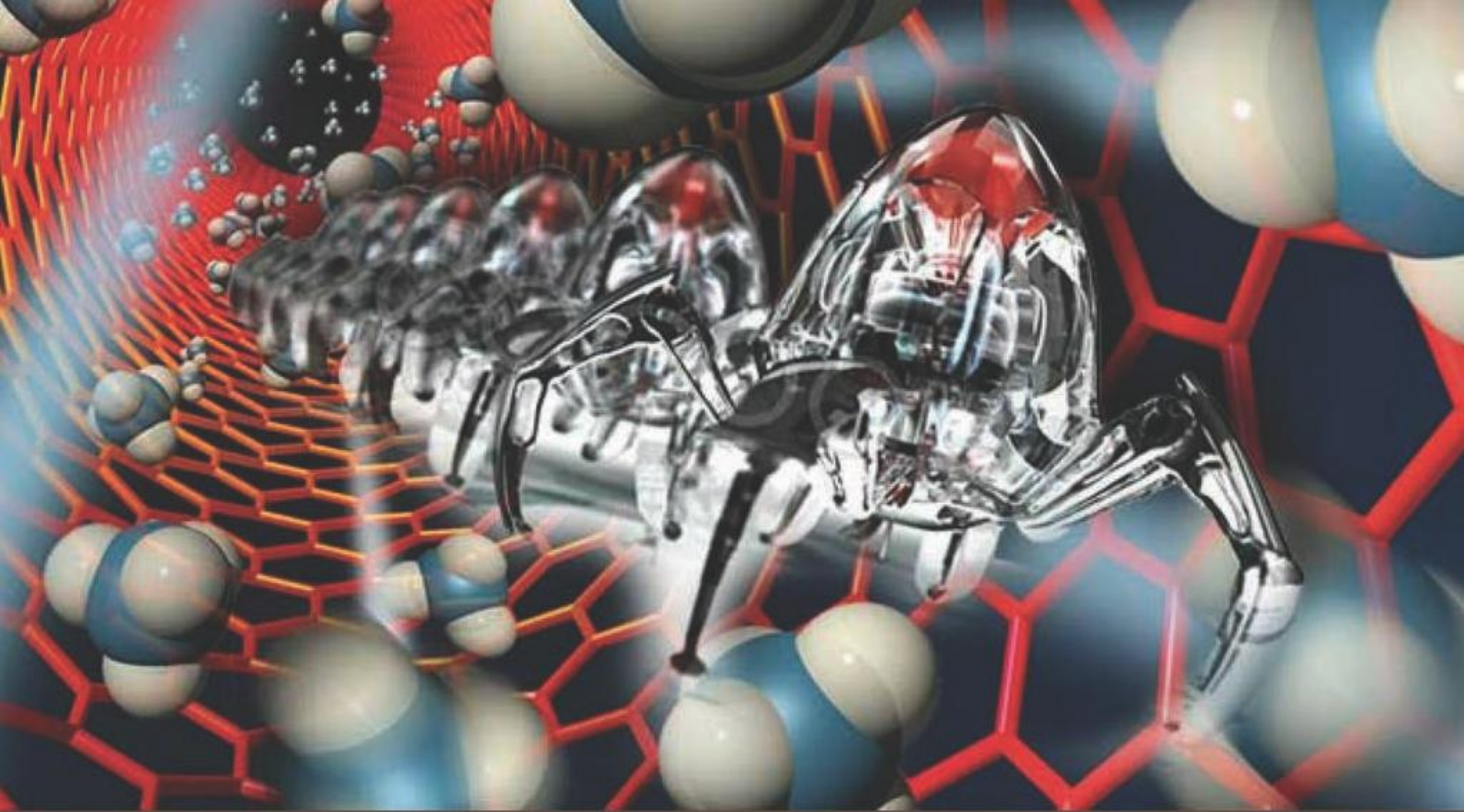
UBER



Alibaba.com







NANO TEKNOLOJİ

- İSRAİL %44
- ABD %11
- G.KORE %4
- TÜRKİYE ?







2027



KÜRESEL YENİLİKÇİLİK ENDEKSİ



Sabancı Holding Yönetim Kurulu Başkanı Sakıp Sabancı, dün Berlin-Brandenburg Türk-Alman İşadamları Birliği (TDU) tarafından Berlin Eyalet Meclisi Binası'nda düzenlenen toplantıda, "Türkiye'nin Dünü, Bugünü ve Yarını" konulu bir konferans verdi. Sabancı, gıda sektöründe yaptığı çalışmalara değinirken McDonald's'ın cirosunun kendi cirosundan daha fazla olduğuna işaret ederek, "Bir köfteci olamadım" dedi.









YENİ REKABET

START







