

Kurumsal Eğitim ve Gelişim Çözümleri

Ada Eğitim Atölyesi

Kurumların ve bireylerin gelişim yolculuğunda
güvenilir bir yol arkadaşı

2026

Program Kataloğu

www.adaegitimatolyesi.net · 0532 553 24 20



İçindekiler



Bölüm 01

Kurumsal Kimliğimiz

- 03 Misyonumuz
- 04 Biz Kimiz
- 05 Neden Ada Eğitim Atölyesi?

Bölüm 02

Ekibimiz

- 07 Gamze Ergün — Kurucu
- 08 Mine Manisalı
- 09 Zülal Arpat
- 10 Mine Yalçın

Bölüm 03

Eğitim Programları

Satış ve müzakere, liderlik ve yönetim, iletişim ve kişisel gelişim ile bankacılık alanlarında **17 program** · 1–2 gün

Sayfa 12 – 28

Program Listesi

- 12 Müzakere Eğitimi
- 13 İkna ve Satış Teknikleri
- 14 Değer Yaratıcı İletişim
- 15 Müşteri Odaklı Hizmet Kültürü
- 16 Çok Boyutlu Liderlik
- 17 Yönetim Becerileri
- 18 Etkili Ekip Olmak
- 19 Sunum Teknikleri
- 20 Kişisel Marka Yönetimi
- 21 Aktivite Yönetimi
- 22 Stres Yönetimi
- 23 Organize Etme ve Planlama
- 24 Problem Çözme ve Karar Verme
- 25 Kurumsal İmaj ve İletişim Becerileri
- 26 Yatırım Ürünlerinin Satışı
- 27 Bankacılıkta Temel Satış Teknikleri
- 28 Telefonda Satış Teknikleri
- 29 Referanslarımız

Misyonumuz

“Eğitim, ferdin yaşama sanatını idrak edebilmesi için rehber olmalıdır.”

Alfred North Whitehead



Biz de Ada Eğitim Atölyesi olarak, eğitimi yalnızca bilgi aktarımı değil; bireylerin ve kurumların geleceğine yön veren bir **rehberlik süreci** olarak görüyoruz.

Amacımız, her katılımcının yaşamının farklı alanlarında daha güzel yarınlara ulaşmasına destek olmak, bugünün ötesine geçerek yarınlarını da şekillendirmektir.

Her kurumun kendine özgü bakış açısının farkındayız. Bu nedenle **yenilikçi, ihtiyaca özel ve sonuç odaklı** eğitim çözümleri geliştiriyor; böylece maksimum fayda sağlıyor, kurumlarla aynı dili konuşuyoruz.

Ada Eğitim Atölyesi, yalnızca bir eğitim platformu değil; bireylerin ve kurumların gelişim yolculuğunda **güvenilir bir yol arkadaşı** olmayı vizyon edinmiştir.

Biz Kimiz

Temelimiz

Uzun yıllara dayanan **bankacılık, yöneticilik ve eğitimlik** deneyimimizi, kurumların gelişim yolculuğuna değer katmak için bir araya getirdik.

Yaklaşımımız

Kurumların ihtiyaçlarını doğru analiz ederek en uygun eğitim çözümlerini tasarlamak ve her bir programda **maksimum fayda** sağlamaktır.

Eğitim Anlayışımız

Bizim için eğitim sadece bilgi aktarımı değil; **paylaşım, birlikte öğrenme ve kalıcı dönüşüm** yolculuğudur. Katılımcılarımızın potansiyelini ortaya çıkarırken, onların gelişim süreçlerine eşlik etmekten büyük mutluluk duyuyoruz.

Ada Eğitim Atölyesi; **yenilikçi yaklaşımı**, deneyim odaklı uygulamaları ve **insanı merkeze alan** bakış açısıyla, kurumların sürdürülebilir başarısı için güvenilir bir yol arkadaşıdır.

Neden Ada Eğitim Atölyesi?

01

Her kuruma özel tasarım

Hazır eğitim paketleri yerine, kurumun hedeflerine, kültürüne ve ihtiyaçlarına özel programlar geliştiriyoruz.

02

Deneyimle güçlenen uzmanlık

Bankacılık, finans ve kurumsal dünyadan gelen yöneticilik ve eğitim deneyimini, gerçek iş hayatına uyarlanabilir çözümlere dönüştürüyoruz.

03

Uygulamalı öğrenme yaklaşımı

Katılımcıları dinleyici değil, sürecin aktif bir parçası haline getiriyor; vaka çalışmaları ve deneyimsel öğrenme yöntemleri kullanıyoruz.

04

Ölçülebilir gelişim

Amacımız yalnızca eğitim vermek değil; davranış değişikliği, performans artışı ve iş sonuçlarına katkı sağlayan kalıcı gelişim oluşturmaktır.

05

Yapay zekâ destekli öğrenme

Teknolojiyi eğitim süreçlerine entegre ederek öğrenmenin eğitim salonundan sonra da devam etmesini destekliyoruz.

06

Güvenilir iş ortağı

Eğitim sağlayıcısı olmanın ötesinde; birlikte düşünen, birlikte üreten ve uzun vadeli değer yaratan bir çözüm ortağı olmayı hedefliyoruz.



Bölüm 02

Ekibimiz

Bankacılık ve kurumsal yönetim kökenli, koçluk ve eğitimlik yetkinliğiyle donanmış dört uzman.





Bölüm 02 — Ekibimiz

Yaşam Koçluğu · NLP · Öğrenci Koçluğu
Yönetici Koçluğu

Gamze Ergün

Kurucu · Eğitmen · Danışman

gamze@adaegitimatolyesi.com

1970 yılında Kocaeli'de doğdu ve **Uludağ Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Bölümü**'nden mezun oldu. Kariyerine 1995 yılında Citibank'ta Uluslararası Yatırım Fonları Satışı alanında başladı; Dışbank ve Fortisbank'ta bireysel bankacılık, özel bankacılık ve şube yöneticiliği görevlerinde bulundu.

Bankacılık kariyeri boyunca satış, müşteri yönetimi ve liderlik alanlarında güçlü bir deneyim kazandı. Yöneticiliğin özünde **önce kendini yönetebilmenin** yer aldığına inanarak, 2010 yılından itibaren eğitim ve danışmanlık alanında çalışmalarını sürdürmektedir.

Kurucusu olduğu Ada Eğitim Atölyesi bünyesinde; **liderlik, iletişim, müzakere, satış, zaman ve stres yönetimi** başta olmak üzere kurumlara ve bireylere yönelik gelişim programları tasarlamakta ve uygulamaktadır.



Bölüm 02 — Ekibimiz

Etkili iletişim · Stres yönetimi
Sunum teknikleri · Müzakere ve ikna

Mine Manisalı

Eğitmen · Danışman

minem@adaegitimatolyesi.com

1972 yılında İstanbul'da dünyaya geldi. **ODTÜ** lisans eğitiminin ardından İstanbul Üniversitesi Anabilim Dalı'nda yüksek lisansını tamamladı. 1996 yılında Bank Ekspres Hazine Bölümü'nde iş hayatına başladı.

Denizbank, Odeabank ve ICBC'de Bireysel Bankacılık Satış ve Pazarlama bölümlerinde çalışarak **Kredi Kartı ve Üye İşyerleri Pazarlama** ile **Zincir Mağaza İlişkileri Yönetimi**'nde uzmanlaştı.

2008 yılından itibaren eğitmenlik yapmaktadır; yolu **2022 yılında Ada Eğitim Atölyesi** ile kesişti. Eğitim kariyerinde etkili iletişim, stres yönetimi, etkili sunum teknikleri, zaman yönetimi ile müzakere ve ikna eğitimlerine yoğunlaştı.



Bölüm 02 — Ekibimiz

SPK Temel Düzey · SPK Türev Piyasa
Bilirkişilik sertifikası

Zülal Arpat

Eğitmen · Danışman

zulal@adaegitimatolyesi.com

1973 yılında İstanbul'da doğdu ve 1995 yılında **Yıldız Teknik Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi İstatistik Bölümü**'nden mezun oldu.

Bankacılık kariyerine ESBANK'ta başladı; Türk Ekonomi Bankası, Finansbank, Fortisbank, ING Bank ve Anadolubank bünyesinde **özel bankacılık, bireysel bankacılık, şube yöneticiliği ve perakende bankacılık koçluğu** rollerinde görev aldı.

Kariyeri boyunca şube ve saha satış yönetimi, ürün ve iş geliştirme, strateji, bütçe ve performans yönetimi alanlarında güçlü bir deneyim kazandı ve **iç eğitimlik** görevleri üstlendi.

2018 yılından bu yana aile şirketinde **tarımsal alanların yönetimi** üzerine çalışmalarını sürdürüyor.



Bölüm 02 — Ekibimiz

ICF onaylı koçluk belgesi
Sermaye piyasaları deneyimi

Mine Yalçın

Eğitmen · Danışman

mine@adaegitimatolyesi.com

1967 yılında İstanbul'da doğdu. **İstanbul Üniversitesi Astronomi ve Uzay Bilimleri**, Anadolu Üniversitesi Felsefe ve Anadolu Üniversitesi İşletme bölümleri ile eğitim hayatını tamamladı.

1990 yılında Akbank T.A.Ş. Osmanbey Şubesi'nde çalışma hayatına başladı; İktisat Menkul Değerler A.Ş. bünyesinde **Sermaye Piyasaları**'nda Dealer ve Yönetmen olarak görev yaptı. Sümerbank ve Dışbank'ta Bireysel Pazarlama Bölümleri Yönetmenliği, ardından Fortisbank'ta **Şube Müdürlüğü** yaptı.

ICF onaylı koçluk belgesine sahip olan Mine Yalçın, kişisel gelişim alanlarında çeşitli eğitim ve seminerlere katılarak eğitmen oldu. Aynı zamanda bireysel bankacılık alanında adli kurumlar ile çalışmaktadır.

Eğitim Programları

Tüm programlar kurumun hedeflerine, kültürüne ve katılımcı profiline göre uyarlanır. Süreler 1–2 gün arasında değişir.

17

program başlığı

4

tematik alan

Tematik Alanlar

Satış ve Müzakere

Müzakere · İkna ve Satış · Yatırım Ürünleri · Bankacılıkta Satış · Telefonda Satış

Liderlik ve Yönetim

Çok Boyutlu Liderlik · Yönetim Becerileri · Etkili Ekip Olmak · Problem Çözme ve Karar Verme

İletişim ve Hizmet

Değer Yaratan İletişim · Müşteri Odaklı Hizmet Kültürü · Kurumsal İmaj · Sunum Teknikleri

Kişisel Verimlilik

Kişisel Marka · Aktivite Yönetimi · Stres Yönetimi · Organize Etme ve Planlama

Müzakere Eğitimi

Süre · 2 Gün



Amaç

Katılımcıların farklı bakış açılarını tanımlayarak duygusal zekâlarını ve karar verme mekanizmalarını geliştirmeleri, iknanın temel unsurlarını ve adımlarını öğrenerek iş ve özel hayatlarında **etkili müzakere becerileri** kazanmaları hedeflenmektedir.

İçerik

İkna sürecinin temel unsurları ve adımları

İletişim ve ilişki yönetimi: Çevreni Tanı, Çevreni Yönet yaklaşımı

Farklı müşteri tiplerini anlama ve doğru yaklaşım geliştirme

Kişisel etki yaratma ve kişisel imaj / marka değerini güçlendirme

Günlük yaşamda ve iş hayatında müzakerelerin rolü

Müzakere tipleri ve tarzları

Kişiler arası etkileme envanterleriyle güvenli davranış geliştirme

Kazan – Kazan prensibi ve başarılı müzakerenin temel adımları

İkna ve Satış Teknikleri

Süre · 2 Gün



Amaç

Katılımcıların satış süreçlerinde ikna becerilerini etkin şekilde kullanarak **güven temelli ilişkiler** kurmaları, müşteri ihtiyaçlarını doğru analiz ederek hedef odaklı çözümler geliştirmeleri ve sürdürülebilir satış başarısı sağlamaları amaçlanmaktadır.

İçerik

Satışta ikna prensipleri ve ikna sürecinin adımları

İletişim ve ilişki yönetimi: Çevreni Tanı, Çevreni Yönet yaklaşımı

Farklı müşteri tiplerini tanıma ve onlara uygun yaklaşım geliştirme

Kişisel etki yaratma ve güçlü imaj oluşturma

Planlama, hedef belirleme ve satış stratejisi geliştirme

Satış sürecinin adımları: hazırlık, sunum, itirazlarla başa çıkma, kapanış

Takip ve satışta raporlama teknikleri

Satışta sürdürülebilir başarı için yol haritaları

Değer Yaratan İletişim

Süre · 1 Gün



Amaç

Katılımcıların hem iş hem de özel yaşamda açık, güvenilir ve etkili iletişim kurabilmeleri, **empati ve aktif dinleme** becerilerini geliştirerek ikna gücünü artırmaları, çatışma anlarında yapıcı bir iletişim dili kullanmaları amaçlanmaktadır.

İçerik

İletişimde açıklık ve güven yaratma

Aktif dinleme ve empati geliştirme teknikleri

İkna gücünü artırma: fikirleri etkili şekilde sunma

Sorulara açık ve yapıcı yanıt verme yöntemleri

Bilgi paylaşımında profesyonellik: zamanlama ve detay seviyesi

Yazılı ve sözlü iletişimde netlik ve tutarlılık

Çatışma ve sorun çözme süreçlerinde iletişimin rolü

Kişisel iletişim tarzını keşfetme ve geliştirme

Müşteri Odaklı Hizmet Kültürü

Süre · 1 Gün



Amaç

Katılımcıların müşteri odaklı düşünme becerilerini geliştirmeleri, hizmet süreçlerinde **kalite ve güveni** ön planda tutmaları, kurum kültürünü müşteri deneyimiyle uyumlu hale getirmeleri amaçlanmaktadır.

İçerik

Müşteri odaklılık nedir?

Hizmet kültürünün kurum başarısındaki rolü

Müşteri deneyimi ve beklentilerini anlama

İletişimde profesyonellik ve güven yaratma

Zor müşterilerle başa çıkma yöntemleri

Hizmet süreçlerinde empati ve çözüm odaklı yaklaşım

Takım içi iş birliği ve kurum içi müşteri yaklaşımı

Sürdürülebilir müşteri memnuniyeti için yol haritaları

Çok Boyutlu Liderlik

Süre · 2 Gün



Amaç

Katılımcıların farklı liderlik stillerini tanıyarak kendi güçlü yönlerini keşfetmeleri, ekiplerini motive edecek **çok boyutlu liderlik yaklaşımını** geliştirmeleri ve değişen koşullara uyum sağlayarak sürdürülebilir başarı elde etmeleri amaçlanmaktadır.

İçerik

Liderliğin temel tanımı ve değişen iş dünyasında liderin rolü

Liderlik stilleri ve kişisel liderlik tarzını keşfetme

Çok boyutlu liderlik yaklaşımı: duruma, kişiye ve ekibe göre esneklik

İletişim ve geri bildirim becerileriyle liderlik

Takım motivasyonu ve bağlılık yaratma yolları

Stratejik bakış açısı ve karar alma süreçlerinde liderlik

Kriz anlarında liderlik ve duygusal dayanıklılık

İlham veren liderlik: vizyon oluşturma ve rol model olma

Yönetim Becerileri

Süre · 2 Gün



Amaç

Katılımcıların yönetsel rollerde ihtiyaç duydukları temel becerileri geliştirerek ekiplerini daha etkin yönetmeleri, verimliliği artırmaları ve kurum hedeflerine ulaşmalarını desteklemeleri amaçlanmaktadır. Eğitim sonunda katılımcılar; farklı yönetim stillerini tanıyacak, ekip üyelerini motive edebilecek, **delegasyon ve karar alma** süreçlerini etkin şekilde yürütebileceklerdir.

İçerik

Yönetim kavramı ve yöneticinin değişen rolü

Yönetici – lider farkı

Etkili iletişim ve geribildirim verme

Delegasyon becerileri ve sorumluluk paylaşımı

Motivasyonun unsurları ve ekip motivasyonu sağlama

Stratejik düşünme ve planlama

Zaman ve kaynak yönetimi

Çatışma yönetimi ve çözüm yolları

Karar verme süreçlerinde yönetsel yaklaşım

Performans değerlendirme ve gelişim planları

Etkili Ekip Olmak

Süre · 2 Gün



Amaç

Ekip içi uyumu ve iş birliğini güçlendirerek **ortak hedeflere** daha etkili ulaşmak; iletişim, rol paylaşımı ve motivasyon konularında farkındalık kazandırmak.

İçerik

Ekip nedir ve etkili ekip özellikleri

Ekip rollerinin belirlenmesi ve güçlü yönlerin değerlendirilmesi

Açık iletişim ve geri bildirim kültürü

Aktif dinleme ve empati geliştirme

Güven ve bağlılık oluşturma

Ekip içi çatışmaların fark edilmesi ve yönetimi

Ortak hedeflerin belirlenmesi ve önceliklendirilmesi

Motivasyon kaynakları ve ekip içi destek mekanizmaları

Problem çözme ve karar alma süreçlerinde iş birliği

İş birliğini güçlendiren yöntemler: beyin fırtınası, rol paylaşımı, geri bildirim döngüleri

Performans takibi ve başarıyı ölçme

Kazanımların günlük iş hayatına uygulanması

Sunum Teknikleri

Süre · 2 Gün



Amaç

Katılımcıların etkili sunum yapma becerilerini geliştirmeleri, mesajlarını hedef kitleye uygun şekilde iletmeleri, **sahne hâkimiyetini** güçlendirmeleri ve ikna edici, akılda kalıcı sunumlar hazırlamaları amaçlanmaktadır.

İçerik

Etkili sunumun temel unsurları

Hedef kitleyi tanıma ve mesajı doğru yapılandırma

Sunumda beden dili, ses tonu ve sahne hâkimiyeti

Görsel materyallerin etkili kullanımı

Hikâyeleştirme teknikleri ve dikkat çekici açılışlar

Zor sorulara yanıt verme ve kriz anlarını yönetme

Katılımcı etkileşimini artırma yöntemleri

Sunum performansını değerlendirme ve geliştirme

Kişisel Marka Yönetimi

Süre · 1 Gün



Amaç

Katılımcıların güçlü bir kişisel marka oluşturarak iş hayatında ve sosyal çevrede fark yaratmaları, **profesyonel imajlarını** bilinçli şekilde yönetmeleri ve sürdürülebilir bir etki bırakmaları amaçlanmaktadır.

İçerik

Kişisel marka nedir, neden önemlidir?

Kendi güçlü yönlerini ve değerlerini keşfetmek

İmaj, itibar ve güven inşası

İletişimde kişisel marka unsurları

Sosyal medya ve dijital varlık yönetimi

Kişisel marka hikâyesi oluşturmak

Profesyonel çevrede görünürlük ve etki yaratma

Sürdürülebilir marka için stratejik adımlar

Aktivite Yönetimi

Süre · 1 Gün



Amaç

Katılımcıların zamanı verimli kullanma becerilerini geliştirmeleri, **öncelikleri doğru belirlemeleri**, iş–özel yaşam dengesini kurmaları ve kişisel üretkenliklerini artırmaları amaçlanmaktadır.

İçerik

Zaman yönetiminin önemi ve kişisel farkındalık

Önceliklendirme teknikleri (Acil – Önemli matrisi vb.)

Planlama araçları ve günlük / haftalık programlama

Verimliliği düşüren zaman tuzakları

Yetki devri ve iş bölümü yapma

İş – özel yaşam dengesi kurma

Kişisel verimlilik artırma yolları

Stres Yönetimi

Süre · 1 Gün



Amaç

Katılımcıların stres kaynaklarını tanımaları, stresin fiziksel ve zihinsel etkilerini yönetebilmeleri, **duygusal dayanıklılıklarını** artırarak daha sağlıklı ve dengeli bir yaşam sürmeleri amaçlanmaktadır.

İçerik

Stresin tanımı, nedenleri ve etkileri

Kişisel stres haritası çıkarmak

Zaman baskısı, iş yükü ve beklentilerle başa çıkma

Olumlu düşünme ve duygu yönetimi

Stresle baş etmede nefes, gevşeme ve odaklanma teknikleri

Çatışma ve zorluklar karşısında sakin kalma

İş – özel yaşam dengesinde stres yönetimi

Duygusal dayanıklılık geliştirme yolları

Organize Etme ve Planlama Teknikleri

Süre · 1 Gün



Amaç

Katılımcıların işlerini sistematik bir şekilde yönetebilmeleri, görev ve proje akışlarını düzenli takip edebilmeleri için gerekli olan **organizasyon ve planlama becerilerini** geliştirmek amaçlanmaktadır. Eğitim; kişisel verimliliği artırmayı, zaman ve kaynakları etkin kullanmayı, önceliklendirme ve takibi alışkanlık haline getirmeyi hedefler.

İçerik

Organize çalışmanın önemi ve temel prensipleri

Görev yönetiminde dijital ve manuel araçların etkin kullanımı

Kişisel görev sistemi oluşturma: görev yöneticisi + klasör yapısı

Haftalık ve aylık iş planı hazırlama, takip etme ve güncelleme

Basit proje planlama ve teslim yönetimi adımları

Önceliklendirme teknikleri (Eisenhower matrisi, SMART hedefler vb.)

Planlama hataları ve sürdürülebilir alışkanlık geliştirme

Uygulama: En sık kullanılan planlama araçlarıyla mini atölye

Problem Çözme ve Karar Verme

Süre · 1 Gün



Amaç

Katılımcıların iş hayatında karşılaştıkları sorunları sistematik biçimde analiz ederek en uygun çözümü geliştirme ve **doğru karar alma** becerilerini artırmaları amaçlanmaktadır. Eğitim sonunda katılımcılar; sorunlara farklı açılardan bakabilme, alternatif çözüm yolları üretebilme ve karar verme süreçlerini etkin şekilde yönetebilme yetkinliğini kazanacaklardır.

İçerik

Problem çözme ve karar vermenin iş hayatındaki önemi
Sorunları doğru tanımlama ve kök neden analizi
Yaratıcı düşünme teknikleri ile alternatif çözümler üretme
Karar verme modelleri: rasyonel, sezgisel, analitik

Risk ve fırsat analizi yapma yöntemleri
Grup içinde problem çözme teknikleri
Kararların uygulanması ve sonuçların takibi
Uygulama çalışmaları: vaka analizi ve simülasyonlar

Kurumsal İmaj ve İletişim Becerileri

Süre · 2 Gün



Amaç

Kurumsal değerleri güçlendirerek çalışanların iletişim, temsil ve etkileşim becerilerini geliştirmek; kurum içi iletişimde **güven, açıklık ve profesyonellik** kültürünü yerleştirmektir. Bu eğitim, her çalışanın kurumu temsil eden güçlü bir iletişim elçisi haline gelmesini destekler.

İçerik

Kurumsal kimlik, imaj ve işveren markası kavramları
Kurum kültürünü yansıtan davranış biçimleri
Profesyonel temsil gücü: güven, beden dili ve üslup
Etkili iletişimde empati, aktif dinleme ve geri bildirim

Kurum içi iletişimde açıklık, güven ve aidiyet oluşturma
Ekip içi sinerji: farklı iletişim tarzlarıyla uyum sağlama
Güncel iletişim trendleriyle fark yaratan çalışan profili
Kurumsal itibar yönetiminde bireyin rolü

Yatırım Ürünlerinin Satışı

Süre • 2 Gün



Amaç

Katılımcıların farklı piyasa koşullarında doğru yatırım ürünlerini doğru müşteri profiline sunabilmeleri, yatırım ürünlerinin satışında **analitik bakış açısı ve stratejik yaklaşım** geliştirmeleri amaçlanmaktadır. Eğitim sonunda katılımcılar, yatırım ürünlerini hem piyasa dinamikleri hem de müşteri ihtiyaçları doğrultusunda etkin bir şekilde konumlandırabileceklerdir.

İçerik

Yatırım ürünlerinin sınıflandırılması ve temel özellikleri

Piyasa koşullarının analizi: fırsatlar ve riskler

Müşteri profillemesi ve yatırım beklentilerinin tespiti

Hangi müşteriye hangi ürün: ihtiyaç-ürün eşleştirme teknikleri

Satış sürecinde güven oluşturma ve ikna stratejileri

Risk yönetimi ve müşteri bilgilendirme sorumlulukları

Uygulamalı vaka çalışmaları: doğru ürün seçimi ve satış pratiği

Bankacılıkta Temel Satış Teknikleri

Süre • 2 Gün



Amaç

Katılımcıların bankacılıkta satışın mantığını kavramaları, müşteri profillerini doğru analiz ederek etkili iletişim kurmaları, yeni müşteri kazanımı ve mevcut müşterilerle derinleştirilmiş ilişkiler geliştirmeleri, **çapraz satış fırsatlarını** yakalamaları ve satış sürecini uçtan uca yönetme becerilerini geliştirmeleri amaçlanmaktadır.

İçerik

Bankacılıkta satışın önemi ve müşteri odaklı yaklaşım

Satışın temelleri: ihtiyaç belirleme, çözüm sunma, güven oluşturma

Satışta ilk temas: asansör konuşmaları ve etkili açılış teknikleri

Yeni müşteri kazanma stratejileri

Çapraz satışın önemi ve uygulama yöntemleri

Bankacılık ürünlerinde temel satış senaryoları: mevduat, kredi, yatırım, sigorta

Satışta ikna ve itirazlarla başa çıkma teknikleri

Etkili sunum becerileri: müşteriyle görüşme, öneri ve kapanış

Satış sonrası takip: güven ve sadakat oluşturma

Rol canlandırma ve vaka çalışmaları ile pratik uygulamalar

Telefonda Satış Teknikleri

Süre · 2 Gün



Amaç

Katılımcıların telefonda etkili iletişim ve satış becerilerini geliştirmeleri, müşteriyle **güven ilişkisi** kurarak ihtiyaç odaklı çözümler sunabilmeleri hedeflenmektedir. Eğitim sonunda katılımcılar; müşteri tiplerine göre iletişim stratejileri geliştirecek, itirazları yönetebilecek, hızlı ve etkili satış görüşmeleri yapabileceklerdir.

İçerik

Telefonda satışın avantajları ve zorlukları

İlk izlenimin önemi: ses tonu, vurgu, beden dilinin telefondaki yansımaları

Telefonda güven oluşturma teknikleri

Müşteri profillerini tanıma ve farklı müşteri tiplerine uygun iletişim

Telefonda etkili asansör konuşmaları

Rol oynama çalışmaları: ilk temas ve randevu alma

İtirazlarla başa çıkma yöntemleri

Çapraz satış ve ek satış fırsatlarını değerlendirme

Zor müşteri ile telefonda başa çıkma

Telefonda kapanış ve satış sonrası takip yöntemleri

Vaka analizleri ve gerçek senaryolarla uygulama

Referanslarımız



Bankacılı
k
ve Finans

Sanayi
ve
Perakende

Bankacılık, finans, enerji, sanayi ve perakende sektörlerinden kurumlarla birlikte çalıştık.



Kurumunuz için doğru programı birlikte tasarlayalım.

İhtiyaç analizinden ölçümlemeye kadar tüm süreçte yanınızdayız.

İletişim

Web

www.adaegitimatolyesi.net

Telefon

0532 553 24 20

E-posta

gamze@adaegitimatolyesi.com

Yetkili

Gamze Ergün — Kurucu