

## HİZMETTE KALİTE/MÜŞTERİ MUTLULUĞU

### Amaç

Çalışanlara değişmekte olan çalışma anlayışı, müşteri profili ve beklentilerini anlama; müşteri sadakati yaratma; zor müşterilerle baş edebilme ve müşteri bağlılığı yaratmada etkili satış becerilerini kazandırmayı amaçlamaktadır.

### Kapsam

#### Müşteri Odaklı Hizmet Deyince....

- Dünden bugüne rekabetin seyri ve hizmet sektöründeki gelişmeler
- Bugünün müşterilerinin farklı" beklentileri, müşterilerimizi yeterince tanıyor muyuz?
- Müşteri güvenini kazanmak / Bağlılık yaratmak/ Proaktif yaklaşım

#### Kaliteli Deneyim Yaşatan Satış

- Satışın dünü bugünü...
- Etkili satış danışmanının nitelikleri
- Profesyonel Satışın Aşamaları

#### Müşteri (İç/Dış) ihtiyaçlarının anlaşılmasında "Etkili İletişim" in Önemi

- Farklı bakış açılarının anlaşılması: **Algılama**
- Zorlandığımız kolay beceri: **Dinleme**
- **Empati** kavramının hâl edilmesi: Müşterilerimiz ve diğer çalışanlar bizden neler bekliyor?
- İletişim döngüsünün tamamlanması: **Geri Bildirim**
- **Telefonda/ Yüz yüze Mesaj İletme**: Kendimizi ne kadar doğru ifade edebiliyoruz? Ses tonunun önemi /Gülümseyen ses tonu ile konuşma
- **Beden Dilinin** iletişime etkisi

#### Kimler Katılabilir?

Hizmet sektöründe yer alan tüm alanlarda ( mağazacılık, sağlık, konaklama v.b) müşteri ile yüz yüze /telefonda temasta bulunarak görev yapan çalışanlar ana hedef kitlesini oluşturmaktadır.

#### İdeal Süre

Yukarıda belirtilen teorik bilgilerin anlatılması, yaşanmış vak'a rol canlandırmaları, uygulama ve oyunlarla pekiştirilmesi amacıyla eğitimin ideal süresi 3 gün olarak tasarlanmıştır .

#### Katılımcı Sayısı

İdeal katılımcı sayısı 16 kişidir.

#### Desteklenen Yetkinlikler

Müşteri Odaklı Hizmet  
İletişim / Kişilerarası Anlayış (Kendini /diğerlerini tanıma ve anlama, Empatik Yaklaşım, Dinleme, Kendini etkili ifade etme)  
Etkileme ve İkna etme  
Satış Odaklılık

#### Sunulan Fayda

- Katılımcılar kalite bilincini ve günümüzün müşteri odaklı bakış açısını kazanarak içinde buldukları sektörün rekabet koşullarını anlayacaklar, müşterinin önemini ve kaliteli hizmetin gereklerini özümseme sürecine başlayacaklardır.
- Ayrıca yaşamlarının bütününde (özel ve iş) başarılı ilişkiler sürdürülebilir iç görüşüne sahip olacaklar ve tartışılan kavramları yaşamlarına nasıl geçireceklerine ilişkin ipuçları alacaklardır.

*Müşteriler iş dünyası için kıt bulunan kaynaklar arasında yer alıyor. Artan rekabet ve azalan ürün/hizmet farklılıkları dikkatin müşteriye yoğunlaşmasına ve "müşteri merkezlilik" kavramının iş dünyasının yeni felsefesi olmasına yol açmıştır. Bu eğitim katılımcıları, dünyadaki yeni gelişmelerin farkında olarak müşterinin ihtiyacının doğru anlaşıldığı satış öncesi, satış ve satış sonrası süreçlerde etkili iletişim becerilerini de kullanarak müşteriyi mest edecek hizmet vermenin bilincine vardıracaktır.*

**"Olağanüstü hizmet ayrıntılarda gizlidir"**



## POZİTİF İNSAN İLİŞKİLERİ I

### Amaç

Kişisel gelişim ve değişim uzun, bazen de sancılı bir süreç... İnsanın kendini ve başkalarını derinlemesine tanıması ve anlaması, kişilerarası ilişkilerinde yaşadığı problemlerin kaynağını doğru algılaması ve sağlıklı iletişim için sahip olduğu bilgi ve becerileri hayata geçirmesi için uzun soluklu bir yolculuğa çıkması neredeyse şart gibi.

Bu uzun soluklu eğitim/gelişim programının amacı, katılımcılara kişisel ilişkilerinde ve gelişimlerinde daha etkili ve verimli olabilmek için gerekli bilgi ve becerileri kazandırmaktır. Bu dönem sonunda katılımcılar, yaşamlarının bütününde (özel ve iş) başarılı ilişkiler sürdürebilme iç görüşüne sahip olacaklar ve tartışılan kavramları yaşamlarına nasıl geçireceklerine ilişkin ipuçları alacaklardır.

### Kapsam

Program, birbirini tamamlayıcı nitelikteki konu başlıklarının işlendiği 7 ana modülden oluşmaktadır.

**Modül I:** Pozitif İnsan İlişkileri İçin 4/4'lük Yaşam

**Modül II:** Kendimi/Diğerlerini Ne Kadar Tanıyorum: Davranış Tarzları

**Modül III:** Helikopter Bakışı, 360 Derece Bakış: Algı Farkları

**Modül IV:** Zorlandığımız Kolay Beceri: Aktif Dinleme

**Modül V:** Çatışma Yönetimi

**Modül VI:** Etkili Geribildirim Verme ve Tabii ki Alma

**Modül VII:** Pozitif Düşünme, Pozitif Duygu Üretme

### Kimler Katılabilir?

Bu program, firmalarda ekip çalışması içinde yer alan hemen her pozisyonundaki çalışan için önemli faydalar sağlayacaktır. Ülke genelinde operasyonu ve ekipleri bulunan büyük ulusal/uluslararası firmaların çalışanları bu eğitimin ana hedef kitlesini oluşturmaktadır.

### İdeal Süre

Programda yer alan her bir modül, her hafta, haftada 1 gün, 3-4 saatlik oturumlarda işlenmektedir. Programın süresi modüllerin sayısı ile bağlantılı olup, firma ve katılımcıların beklentileri ve zaman planına göre düzenlenebilir.

### Katılımcı Sayısı

İdeal katılımcı sayısı 12, en fazla 15 kişidir.

### Desteklenen Yetkinlikler

Kişisel farkındalık

Kişilerarası etkili iletişim

İletişim

Müşteri odaklı hizmet

Çatışma yönetimi

### Sunulan Fayda

- Katılımcılar kendilerini ve diğerlerini derinlemesine anlayacak, iletişimde yaşadıkları zorlukların nedenleri ile olası çözüm yollarını daha net kavrayacak, özel ve iş hayatlarında daha etkili ilişkiler kurup ve sürdüreceklerdir.
- Katılımcılara kazandırılan beceriler, kurum bünyesinde bölüm-İçi ve bölümlerarası iletişimi güçlendirecek, yaşanan olası çatışmalar azalacak ve takım olarak var olma anlayışı artacaktır.

*Pozitif İnsan İlişkileri I Programı, kurum çalışanlarına kurum-İçi ve dışındaki iş ortakları ve özel hayatlarındaki ilişkilerinde daha etkili ve verimli olabilmek için gerekli bilgi ve becerileri kazandırmak amacıyla tasarlanmıştır*



## POZİTİF İNSAN İLİŞKİLERİ II

### Amaç

Programın daha zenginleştirilerek yönetici pozisyonundaki çalışanlara yönelik tasarlanmış olan bu versiyonu ile katılımcılara, yönetim kademesindeki diğer kişiler ve kendi ekipleri ile olan kişisel ilişkilerinde daha etkili ve verimli olabilmeleri için gerekli bilgi ve becerilerin kazandırılması amaçlanmaktadır. Bu dönem sonunda katılımcılar, yaşamlarının bütününde (özel ve iş) başarılı ilişkiler sürdürme için görüşüne sahip olacaklar ve tartışılan kavramları yaşamlarına nasıl geçireceklerine ilişkin ipuçları alacaklardır.

### Kapsam

Program, birbirini tamamlayıcı nitelikteki konu başlıklarının işlendiği 10 ana modülden oluşmaktadır.

**Modül I:** Pozitif İnsan İlişkileri İçin 4/4'lük Yaşam

**Modül II:** Kendimi/Diğerlerini Ne Kadar Tanıyorum: Davranış Tarzları

**Modül III:** Helikopter Bakışı, 360 Derece Bakış: Algı Farkları

**Modül IV:** Zorlandığımız Kolay Beceri: Aktif Dinleme

**Modül V:** İnsanları Kazanmak, Küçük İlişki Oyunları / TA

**Modül VI:** Çatışma Yönetimi

**Modül VII:** Duygusal Zekamızı Bileyelim: Doğru Yerde Doğru Tepki

**Modül VIII:** Etkili Geribildirim Verme ve Tabii ki Alma

**Modül IX:** Koçluk Duruşu ile Yönetmek

**Modül X:** Pozitif Düşünme, Pozitif Duygu Üretme

### Kimler Katılabilir?

Bu programın ana hedef kitlesi, ekip/ekiplerin lideri olarak görev yapan yetkili, yönetici aday ve ilk kademe yöneticilerdir.

### İdeal Süre

Programda yer alan her bir modül, her hafta, haftada 1 gün, 3-4 saatlik oturumlarda işlenmektedir. Programın süresi modüllerin sayısı ile bağlantılı olup, firma ve katılımcıların beklentileri ve zaman planına göre düzenlenebilir.

### Katılımcı Sayısı

İdeal katılımcı sayısı 12, en fazla 15 kişidir.

### Desteklenen Yetkinlikler

Kişisel farkındalık  
Kişilerarası etkili iletişim  
İletişim  
Müşteri odaklı hizmet  
Çatışma yönetimi  
Yönetim becerisi ve Liderlik

*Pozitif İnsan İlişkileri II Programı, kurumlarda ekip lideri olarak görev yapan yetkili, yönetici aday ve ilk kademe yöneticilere kurum-İçi ve dışındaki iş ortakları ve özel hayatlarındaki ilişkilerinde daha etkili ve verimli olabilmek için gerekli bilgi ve becerileri kazandırmak amacıyla tasarlanmıştır*



#### Sunulan Fayda

- Katılımcılar bir ekip lideri olarak kendilerini, takım arkadaşlarını ve diğerlerini derinlemesine anlayacak ve iletişimde yaşadıkları zorlukların nedenleri ile olası çözüm yollarını kavrayacak, özel ve iş hayatlarında daha etkili ilişkiler kurup ve sürdürecektir.
- Kurum bünyesinde bölüm-İçi ve bölümler-arası iletişim güçlenecek, yaşanan olası çatışmalar azalacak ve aynı dili konuşan bir yönetim ekibi ile departmanlar üstü bakış anlayışı arttırılacaktır.

## İLERİ SEVİYE POZİTİF İNSAN İLİŞKİLERİ DEĞİŞİM BAŞLIYOOOORRRR

### Amaç

“Pozitif İnsan İlişkileri” programı ile katılımcılarda özellikle kendilerini / başkalarını daha iyi tanıma ve kişilerarası anlayışlarını geliştirmelerine yönelik büyük bilgi birikimi ve kişisel farkındalık geliştirmeyi amaçlamıştık. Ancak şunu da çok iyi biliyoruz ki insanın kişisel gelişime yönelik kendisinde bir değişim yaratması sanıldığı kadar kolay değil. Bu noktadan hareketle, “İleri Seviye Pozitif İnsan İlişkileri” programı ile katılımcıların “Pozitif İnsan İlişkileri” programında edindikleri farkındalık ve bilgi birikimlerini hayata geçirmelerini destekleyici çalışmalar yaparak, kişisel değişim sürecinin başlatılması hedeflenmektedir.

### Kapsam

Program, 5 ana modülden oluşmaktadır.

**Modül I:** Kendimizi Tanımak İçin Daha Derinlere İniyoruz

**Modül II:** Kişisel Değişimimizde İpler Elimizde

**Modül III:** Kararında Olumlu Olma Yolundayız

**Modül IV:** Sistematik Düşünme İle Kendini Etkili İfade Ediyoruz

**Modül V:** Değişimi Sahneliyoruz

### Kimler Katılabilir?

Bu program ile “Pozitif İnsan İlişkileri I ve II” programında katılımcılara kazandırılmaya çalışılan bilgi ve becerilerin davranışlara yansıtılması hedeflendiği için, sadece PII I ve II’yi tamamlayanlar katılabilir.

### İdeal Süre

5 hafta sürecek olan program haftada 1 gün, 4 saatlik oturumlar şeklinde yürütülecektir.

### Katılımcı Sayısı

İdeal katılımcı sayısı 12, en fazla 15 kişidir.

### Desteklenen Yetkinlikler

Kişisel farkındalık

Kişilerarası etkili iletişim

İletişim

### Sunulan Fayda

- Katılımcılar bu program sonunda “Pozitif İnsan İlişkileri” programında edindikleri bilgi ve becerileri uygulamaya geçirerek, kişisel değişim süreçlerini başlatacaklardır.
- Kurum içi ve dışı iletişimin geliştirilmesi ve artırılması, kurumun organizasyonel gelişim ve iş sonuçlarına yönelik hedeflerine ulaşmasını sağlayacaktır.

*İleri Seviye Pozitif İnsan İlişkileri Programı, kurumların çalışanlarının, yönetici ve yönetici adaylarının kurum-içi ve kurum-dışındaki iş ortakları ile etkili ilişkiler kurabilmek için sahip oldukları bilgi birikimlerini ve kişisel farkındalıklarını hayata geçirmeleri yönünde desteklenmeleri amacıyla tasarlanmıştır*



## YÖNETİCİLER İÇİN “ZOR” U YÖNETMEK

### Amaç

“Hayat gün geçtikçe zorlaşıyor”, son zamanlarda sıkça duyduğumuz bir ifade olmaya başladı. Gerçekten, bir ikilem olarak teknoloji yaşamın daha çok pratik yanlarını kolaylaştırırken kendi içimizde yaşadığımız çelişkiler derinleştirmekte, ikili ilişkilerimizi sürdürmeden yaşamak zorlaşmakta ve işin getirdiği baskı ve yükler ağırlaşmaktadır. Aslında herhangi bir “ZOR” la karşılaştıktan sonra onu kontrol altına almak ve baş etmek hayli sancılıdır. Bu program dizisinde önleyici baş etme stratejileri kazandırılacaktır. Bir başka deyişle “ZOR”luklarla karşılaşmadan bir yaşam sürdürülebilir mi ?” sorusuna cevap aranacak bir içsel yolculuğa çıkılacaktır.

Daha çok deneyimsel yürütülecek olan bu modüler programın amacı yöneticileri yaşamlarının bütününde (iş/özel) karşılarına çıkabilecek kendilerine dair, diğer insanlara dair ve işlerine dair “zor”luklarla baş etme ve yönetme becerileri ile donatmaktır.

### Kapsam

Program, 3 ana modülden oluşmaktadır.

**Modül I: Kendi Yarattığım Zorluklarla Baş Etmek: İç Huzuru Yaşamak**

**Modül II: Her Koşulda Sağlam İlişkiler Kurmak, Sürdürmek**

**Modül III: İş Yönetmek / Gerektiğinde Krizi Yönetmek**

### Kimler Katılabilir?

Ast, üst, iş arkadaşı, müşteri, tedarikçi, (kendisi dahil) insanlarla birlikte iş gören yöneticiler.

### İdeal Süre

6 hafta sürecek olan program haftada 1 gün, 4 saatlik oturumlar şeklinde yürütülecektir

### Katılımcı Sayısı

İdeal katılımcı sayısı 10-12’dir.

### Desteklenen Yetkinlikler

Kişisel Farkındalık

Problem Çözme

Tutarlılık (doğruluk/güvenilirlik)

Kişilerarası Etkili İletişim

Çatışma Yönetimi

### Sunulan Fayda

- Katılımcılar derin bir farkındalık yaşarak kendi öz değerlerinin boyutlarını görecekler ve mevcut potansiyelleri ile nasıl farklı bir yaşam sürdürebileceklerini anlayacaklardır.
- Sistemin önemli yapı taşları olan yöneticilerin “ZOR”u geri bıraktıkları kurum diğer çalışanları ve mekanizmaları ile daha sağlıklı işleyen bir yapıya doğru adım atacaktır..



## BİZ BİR TAKIMIZ

### Amaç

Bugün, iş dünyasında yerini almak isteyen bireyler için bir “zincirin halkası” olabilmek çok önemliken, kurumlar için de bünyelerindeki en zayıf halka/halkaları güçlendirmek ve diğer halkalar arasındaki yerini almaları için onları desteklemek önemini şiddetle sürdürüyor. Bu program ile her bir halkanın takım çalışmasının oluşmasında ve pekişmesinde yer alan süreçleri kavrayıp benimsemesi; takımın bir üyesi olarak kendi rollerinin önemini anlaması ve etkili takım çalışmasının oluşumu için sahip olması gereken becerileri “yaşayarak öğrenme” ilkesinden hareketle deneyerek kazanması hedeflenmektedir.

Katılımcılar canlı, aktif ve keyifli bir ortamda, farklı yapıdaki diğer takım arkadaşlarının farklılıklarının farkında olarak, ortak çözüme ulaşma stratejileri geliştirecekler ve takım halinde çalışmanın faydalarını ve zorluklarını yaşadıkları deneyimler sayesinde fark edeceklerdir. Bu deneyimler katılımcıları çalışma hayatlarında benzer durumlarla karşılaştıklarında güçlü ve donanımlı kılacaktır.

### Kapsam

Bu programda katılımcılar, insanların çeşitli ve yoğun kişiler arası ilişkiler yaşamalarını sağlayacak kurguya sahip bir dizi düşük aktiviteli oyun, egzersiz ve alıştırımlar içinde yer alırlar. Bu simülatif kurgular, zorluklar ve baskı altında ortak hedefe doğru birlikte çalışmayı ve başarıya güdüsünü harekete geçirmektedir. Kapalı ve/veya açık alanda yürütülen program içeriğinde yer alan etkinlikler sırasında hissedilenler ve yaşananlar, etkinlik sonrasında danışmanlar tarafından çözümlenir ve katılımcılarla birlikte tartışılır. Böylelikle etkinliklerle gerçek yaşam arasındaki bağlantıların kurulması sağlanır.

- Takım çalışması neden gereklidir?
- Grup ve takım çalışması arasındaki farklar
- Takım olma sürecinin aşamaları:
- Etkili takım çalışması için gereken temel unsurlar ve beceriler
  - Takım üyeleri arasındaki farklılığın sinerjiye dönüştürülmesi
  - Güven
  - İletişim
  - Birlikte problem çözme / İşbirliği
  - Kaynaşma / Takım ruhunun geliştirilmesi

### Kimler Katılabilir?

Bu eğitim takım olarak iş görme becerileri arttırılmaya çalışılan tüm çalışanlar için önerilir.

### İdeal Süre

Eğitimin firmaların beklentilerine, katılımcıların profiline ve sayısına göre 1 ya da 2 gün süreli olarak gerçekleştirilebilmektedir.

### Katılımcı Sayısı

Program en fazla 50 kişilik gruplarla yürütülmektedir.

### Desteklenen Yetkinlikler

Takım çalışması ve işbirliği  
İletişim  
Kişilerarası etkili iletişim  
Problem çözme  
Karar alma  
Tutarlılık (doğruluk/güvenilirlik)  
Kişisel farkındalık

*Biz Bir Takımız programı, takım çalışmasına inanan kurumların her düzey ve pozisyonda görev yapan çalışanlarının, takım çalışmasının oluşmasında ve pekişmesinde yer alan süreçleri kavrayıp benimsemeleri; takımın bir üyesi olarak kendi rollerinin önemini anlamaları ve etkili takım çalışmasının oluşumu için sahip olmaları gereken becerileri deneyerek kazanmaları amacıyla tasarlanmıştır.*

### Sunulan Fayda

- Katılımcılar birbirleri ile kısa sürede kaynaşacak ve etkili bir takım olabilmek için sahip olmaları gereken becerileri deneyerek kazanacaklardır.
- Eğitimin içeriğinde yer verilen özel uygulamalar ile katılımcılar birbirlerinden nasıl farklı olduklarını ve davrandıklarını, bu farklılıklarla nasıl baş edebileceklerini öğreneceklerdir.
- Zorluklar ve baskı altında ortak hedefe doğru birlikte çalışma ve başarıya güdüsü harekete geçirilecektir. Sinerji yaratarak problem çözmenin yanı sıra etkili takım çalışması ile ulaşılan başarılı sonuçların yarattığı yüksek motivasyonu, katılımcılar iş ortamlarına da olumlu yönde yansıtacaklardır.

## TAKIM GELİŞTİRME PROGRAMI

### Amaç

Bu programın amacı, katılımcılara kurumun misyonu ve ortak öncelikleri doğrultusunda, aynı yöne bakabilmeleri (ortak bir dil oluşturulması) ve etkili bir ekip oluşturabilmeleri yönünde destek vermektir. Atölye (workshop) çalışması şeklinde yürütülen bu çalışma sonunda katılımcılar davranış tarzlarının farklı olmasından kaynaklanabilecek olası çatışmalar yerine, bu durumu sinerjiye dönüştürebilecekleri bir fırsat elde etmiş olacaklardır. Bunun yanı sıra ekibin daha etkili işleyen bir takım olma, ekip ya da bireysel olarak hedef koyma, bu hedefler doğrultusunda harekete geçme, engelleri fark etme ve onlarla başa çıkabilme ve etkili geribildirim verebilme becerilerinin de geliştirilmesi amaçlanmaktadır.

### Kapsam

Bu çalışmada izlenen süreç aşağıdaki gibidir;

#### I. ÖN ÇALIŞMA

- Bu aşama, çalışmaya katılacak kişileri ve kurumu daha yakından tanımayı, kurumsal ve kişisel beklentileri ve ihtiyaçları anlamayı ve atölye çalışmasına girdi sağlayacak test uygulamalarını içermektedir.

#### II. ATÖLYE ÇALIŞMASI (WORKSHOP)

- “Davranış Tarzları” modeli ve uygulama sonuçlarının yorumlanması
- “Etkili Geribildirim Verme ve Alma” uygulaması ile kişisel aksiyon planları oluşturulması
- Kurumun/bölümün etkili işleyişini sağlamaya yönelik takım aksiyon planlarının oluşturulması

*Talep edildiği durumda, bu çalışma sürecinin katılımcılar için daha keyifli ve verimli geçmesini sağlayacak yoga, meditasyon, ritim çalışması vb. aktivitelere de yer verilmektedir.*

#### III. TAKİP VE DEĞERLENDİRME ÇALIŞMALARI

Bu aşama, çalışmanın etkilerinin ölçülebilmesi ve kalıcılığının temin edilebilmesi için Atölye Çalışması'nın tamamlanmasını takiben Pusula danışmanları ile katılımcıların bir araya gelecekları izleme toplantılarını, kişisel aksiyon planları üzerinde katılımcılarla birebir görüşmeleri, İK yetkilileri ve üst yönetimle yapılacak değerlendirme toplantılarını ve bireysel koçluk çalışmalarını içermektedir.

### Kimler Katılabilir?

Ağırlıklı olarak üst düzey yönetim kadroları ile yürütülmekte olan bu program, yeni oluşturulmakta olan veya ekip-içi / ekipler-arası çatışmaların yaşandığı gruplar için de önerilir.

### İdeal Süre

Program firmaların beklentilerine ve katılımcı sayısına göre 2 ya da 3 gün süreli olarak gerçekleştirilmektedir.

### Katılımcı Sayısı

Yönetim ekipleri için en fazla 10-12 kişi, bölümler için ise fazla 20 kişilik gruplarla program yürütülmektedir.

*Takım Geliştirme Programı, ulusal ya da uluslararası kurumların üst düzey yönetim kadrolarının ya da yeni oluşturulmakta olan veya ekip-içi / ekipler-arası çatışmaların yaşandığı gruplarında yer alan çalışanlarının, kurumun misyonu ve ortak öncelikleri doğrultusunda, aynı yöne bakabilmeleri (ortak bir dil oluşturulması) ve etkili bir ekip oluşturabilmeleri amacıyla tasarlanmıştır.*



#### **Desteklenen Yetkinlikler**

Kişisel farkındalık  
Organizasyonel farkındalık  
Kişilerarası etkili iletişim  
Takım çalışması ve işbirliği  
İletişim  
Departmanlarüstü bakış / anlayış

#### **Sunulan Fayda**

- Üst düzey yönetim kadroları, günlük yoğun çalışma tempoları dışına çıkıp, kurumun misyonu ve ortak önceliklerine odaklanarak, aynı yöne bakan ve ortak bir dili konuşan etkili bir ekip oluşturabilmek için kendilerini ve ekiplerini değerlendirecekler ve ideal takım olma yolunda aksiyona geçmeye başlayacaklardır.
- Yeni oluşturulan ya da yeni takım üyelerinin eklendiği ekipler, sağlam bir alt yapı oluşturulma yönünde il adımı atacaklardır.
- Ekip-içi ya da ekipler-arası çatışmalar / uyuşmazlıklar azalacak ve takım ruhu yeniden canlandırılacaktır.

## YARATICI PROBLEM ÇÖZME VE İNOVATİF DÜŞÜNME

### Amaç

Öyle bir dünyada yaşıyoruz ki artık “kutuların dışında düşünmek” de yetmiyor. Son 30–40 yıl içinde yaşanan değişiklikler baş döndürücü olmanın da ötesine geçti, hayallerimizi dahi zorluyor. Dünyayı yerinden sarsacak buluşlar yapmasak da kendi etki alanımızdaki problemleri farklı bir çerçeveden algılayarak çözmek ve yaşamın her alanında iyileştirmeler gerçekleştirmek bizden asgari beklenenler. Seminerin amacı, katılımcıların problem çözme ve çözüm üretme kapasitelerinin farkına varmalarını sağlamak ve var olan yaratıcı düşünme potansiyellerini geliştirerek yenilikçi düşünme ve davranma süreci başlatmaktır.

### Kapsam

- Problemin tanımlama, farklı algılama
- Yaratıcılığın psikolojisi
- Beynimizin halleri, faaliyetleri: Potansiyelimiz ne kadar..
- Çocukluktan yetişkinliğe geçerken yaratıcılığımıza neler oluyor
- Eğlenmenin/gülmenin yaratıcılığa etkisi
- Kalıpların dışında düşünebilme becerisi
- Yaratıcı fikir üretme teknikleri
- Yaratıcı fikirleri (bilmeden) nasıl öldürüyoruz?
- Yaratıcı fikirlerin somutlaştırılması, hayata geçirilmesi: İnovasyon
- İş yerlerinde yaratıcı / inovatif kültür
- Yeniliği / yaratıcılığı teşvik eden çalışma ortamları

### Kimler Katılabilir?

İş tanımları gereği kendilerinden farklı uygulamalar ve ürünler geliştirmeleri beklenen fonksiyon (ARGE, Pazarlama vb.) çalışanları ve kurum içinde farklı bakış açısıyla çalışmasını istediğimiz herkes.

### İdeal Süre

Eğitimin süresi 2 gün sürelidir.

### Katılımcı Sayısı

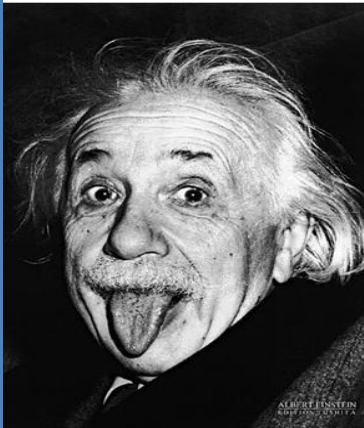
İdeal katılımcı sayısı 16 kişidir.

### Desteklenen Yetkinlikler

Yaratıcı Düşünme  
Değişime açıklık  
Risk alma  
Problem çözme

### Sunulan Fayda

- Katılımcılar düşünce kalıplarını kıracaklar, sahip oldukları potansiyele inançlarını yükselterek daha cesaretle sorunların üzerine gidip, çözecekler, hatta problem yaşamayı beklemeden çevrelerini iyileştirme yönüne gideceklerdir.
- Yeterince katılımcının yaratıcı problem çözme becerisi kazandığı kurumlarda organizasyonel esnekliğin arttığı, çeşitli alanlarda sıçramalar yaşandığı çalışma sistematığı oluşacaktır.



## YÖNETİCİLİK DÜNYASINA GİRİŞ

### Amaç

Bu eğitim çerçevesinde katılımcılar çeşitli aktiviteler ve alıştırmalarla kendi Lider Yöneticilik yetkinliklerinin farkına varacaklar, geliştirilmesi gereken yanları hakkında geribildirimler olarak gelişim sürecine başlayacaklardır.

### Kapsam

#### Lider Yöneticilik Kavramları

- Liderlik ve Yöneticilik
- Lider Yönetici Yetkinlikleri
- Yeniçağda Liderlik Ne İstiyor?
- Liderlik Tarzları
- Durumsal Liderlik

#### Yönetim Araçları

- Değer, İlke ve Hedeflerle Yönetim
- Planlama
- Delegasyon
- Yetkin Kılmak (Empowerment)
- İnisiyatif Kullanmak

#### Çalışanlarla İlişkiler

- Katılımcı Yönetim: Farklı davranış tarzlarını anlamak ve sinerjiye dönüştürmek
- Çalışanlarla ilişkilerin analizi (TA)
- Problemlerle Çalışanlarla Başa Çıkmak: **Geribildirim**
- Astları Motive Etmek

*Etkili bir lider yöneticinin;; deneyimli, zeki ve iyi eğitilmiş olmanın yanısıra planlama, organizasyon, motivasyon, delegasyon v.b yetkinliklere de sahip olması, ayrıca bu yetkinliklerini duygusal zekası ile birleştirerek kişilerarası ilişkileri etkili bir şekilde yönetmesi bireysel başarısıdır.*

*Bu eğitim ile katılımcıların liderlik becerilerini arttıran/destekleyen teorik bilgilerin verilmesinin yanısıra rol canlandırmaları ve vaka çalışmaları ile geribildirimler verilerek gelişimleri pekiştirilecektir.*

**“Oyuncuları bulmak kolaydır. İşin en zor kısmı birlikte oynamalarını sağlamaktır.”**



### Kimler Katılabilir?

Kurumun ilk kademe yöneticileri ve/veya yönetici adayları hedef kitesini oluşturmaktadır

### İdeal Süre

Eğitimin süresi 2 gündür.

### Katılımcı Sayısı

İdeal katılımcı sayısı 16 kişidir.

### Desteklenen Yetkinlikler

Temel yöneticilik – liderlik  
Çeşitliliği Yönetebilme  
Geribildirim verme  
Delegasyon  
Astlarını motive etme  
Performansı değerlendirme

### Sunulan Fayda

- Eğitimde verilen teorik bilgiler, rol canlandırmaları, vak'a çalışmaları, uygulama ve oyunlar katılımcıların farkındalıklarını arttırarak astları ile olan ilişkilerini daha sağlıklı hale getirecek dolayısıyla ideal lider /yönetici olmalarına imkan sağlayacaktır.
- Aynı zamanda eğitim çalışanların kişisel gelişimlerine de katkı sağlayacaktır

## “SATIŞÇI”LAR İÇİN YÖNETİCİLİK BECERİLERİ

### Amaç

Etkili bir yöneticinin; deneyimli, zeki ve iyi eğitilmiş olmanın yanı sıra planlama, organizasyon, motivasyon, delegasyon vb. yetkinliklere de sahip olması, ayrıca bu yetkinliklerini duygusal zekası ile birleştirerek kişiler arası ilişkileri etkili bir şekilde yönetmesi gerekir. Satış işinin kendine has bir dünyası ve farklı bir karakteri vardır. Bu dünyada klasik motivasyon, delegasyon vb. öğretiler kendi yorumunu bulur. Bu Program Yöneticilik Becerileri eğitiminin Satış Yöneticilerinin ihtiyaçları özelinde uyarlanmış şeklidir. Oyun sahada oynanır ve satış işinin oyun alanı da sahadır. Satış yöneticisi ise saha ile ofisin dengesini bulan ve her an her yerde bulunması gereken bir Süpermen gibidir.

### Kapsam

#### Satış Dünyası

- Satışın dünü bugünü, sektörün karakterini oluşturan dinamikler (Konuk Konuşmacı)

#### Lider Yöneticilik Kavramları

- Liderlik ve Yöneticilik
- Lider Yönetici Yetkinlikleri
- Satış Liderinin Yetkinlikleri
- Yeniçağda Liderlik Ne İstiyor?
- Liderlik Tarzları ve Durumsal Liderlik
- Koçluk Duruşu ile Yönetmek

#### Kişisel Farkındalığımız ve Çalışan Farkındalığımız

- Pozitif İnsan İlişkileri İçin 4/4'lük Yaşam
- Satış çalışanın karakteri, psikolojisi, motivasyon faktörleri, potansiyel zorlukları
- Kendimi/Diğerlerini Ne Kadar Tanıyorum: Davranış Tarzları
- Farklı davranış tarzlarını anlamak ve sinerjiye dönüştürmek
- Çalışanlarla ilişkilerin analizi

#### Satış Yöneticisinin Alet Çantası

- Değer, İlke ve Hedeflerle Yönetim
- Ekip Kurma
- Planlama
- Delegasyon ve yetkilendirme
- İnisiyatif Kullanma
- Motivasyon
- Performans Yönetimi
- Yetersiz Performansın Yönetimi
- Yeteneklerin Yönetimi

#### 360 Derece İlişki Yönetimi

- Çatışma ve Uzlaşma Yönetimi
- Stres Yönetimi
- Kriz Yönetimi

### Kimler Katılabilir

Satış Bölümü içinde görev yapan ilk kademe yöneticiler ve/veya yönetici adayları hedef kitleyi oluşturmaktadır

### İdeal Süre

Eğitimin süresi 3 gündür.

### Katılımcı Sayısı

İdeal katılımcı sayısı 16 kişidir.

Oyun sahada oynanır ve satış işinin oyun alanı da sahadır. Satış yöneticisi ise saha ile ofisin dengesini bulan ve her an her yerde bulunması gereken bir Süpermen gibidir.

Bu Program Yöneticilik Becerileri eğitiminin Satış Yöneticilerinin ihtiyaçları özelinde uyarlanmış şeklidir.



	<p><b>Desteklenen Yetkinlikler</b> Koçluk Becerisi Çeşitliliği Yönetebilme Geribildirim verme Delegasyon Astlarını motive etme Performansı değerlendirme</p>
	<p><b>Sunulan Fayda</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Eğitimde verilen teorik bilgiler, rol canlandırmaları, vak'a çalışmaları, uygulama ve oyunlar katılımcıların farkındalıklarını arttırarak astları ile olan ilişkilerini daha sağlıklı hale getirecek, dolayısıyla ideal lider /yönetici olmalarına imkan sağlayacaktır.</li><li>▪ Aynı zamanda eğitim çalışanların kişisel gelişimlerine de katkı sağlayacaktır.</li></ul>

## DURUMSAL LİDERLİK – BLANCHARD MODELİ (MDI)

### Amaç

Durumsal Liderlik, yetenekleri geliştirmek için bir model. Bu model, liderler için, çalışanlarının gelişmeleri ve kendilerine güvenmeleri konusunda yardım eden bir yol. Aynı zamanda, organizasyondaki enerji salımı, yaratıcılık ve kişisel hedeflerle organizasyonun hedeflerini uyumlu hale getirmek için bir strateji.

Bu eğitim ile katılımcıların, hızla değişen dünyada ve organizasyonlarda yeni liderlik rolünü benimsemeleri; kişilerin gelişiminde, farklılığı ve değişimi yönetmede, esneklik ve intibak etmenin önemini farkında olarak, yönetim tarzlarında bir değişim yaratmalarını sağlayacak bilgi ve becerileri kazanmaları hedeflenmektedir.

### Kapsam

- İş dünyasındaki değişimler: Neydi? Ne oldu?
- Liderlik rolündeki değişimler: Bugünün liderlerinden neler bekleniyor?
- Durumsal Liderlik modelinin altındaki temel inanç ve kabulleri
- Durumsal liderlik için üç temel beceriyi tespit etmek
- Çalışanların gelişim seviyelerini göz ardı etmeyelim!
- 4 farklı liderlik tarzı ile yönetim
- Neden “en iyi” liderlik tarzı diye bir şey yok?

### Kimler Katılabilir?

Orta düzey yönetici ya da yönetici adayları bu eğitimin hedef kitesini oluşturmaktadır

### İdeal Süre

Eğitimin süresi 2 gündür.

### Katılımcı Sayısı

İdeal katılımcı sayısı 12 kişidir.

### Desteklenen Yetkinlikler

Yönetim becerisi ve Liderlik  
Koçluk becerisi  
Kişilerarası etkili iletişim

### Sunulan Fayda

- Organizasyonlarda liderlik için ortak bir dil geliştirilecektir.
- Katılımcılar kişilerin gelişiminde, farklılığı ve değişimi yönetmede, esneklik ve intibak etmenin önemi fark edileceklerdir.
- Eğitim sonrasında lider-çalışan arasındaki iletişimi en üst düzeye çıkararak, kişilerle performans ve gelişim üzerine yapılan görüşmelerin sıklığı ve kalitesi arttırılacak; bu yolla çalışanlar kendi yönlerini bulma ve kendi gelişimlerinin sorumluluğunu almaya teşvik edilecektir.
- Farkların takdir edildiği ve ödüllendirildiği bir kurum kültürü yaratılacaktır.

*Durumsal Liderlik eğitimi, çalışanlarının gelişmeleri ve kendilerine güvenmeleri konusunda yardım eden, kişilerin gelişiminde farklılığı ve değişimi yönetmede, esneklik ve intibak etmenin önemini farkında olan liderlerle geleceğini şekillendirmek isteyen kurumların orta düzey yönetici ve yönetici adaylarına, yönetim tarzlarında değişim yaratmalarını sağlayacak bilgi ve becerileri kazandırmak amacıyla tasarlanmıştır.*



## KOÇLUK ANLAYIŞIYLA LİDERLİK

### Amaç

Koçluk kavramının ortaya çıkışıyla bireylerin kişisel gelişimlerinin sorumluluğunu kendilerine bıraktık. Bu süreçte, ne bir adım önde, ne bir adım geride, yanlarında yer alarak ve güçlü sorular sorarak potansiyellerini ortaya çıkarmaları için onlara ayna tutmaya başladık. Şimdi sıra bu duruşu bir yönetim ve liderlik modeli olarak deneyimli yöneticilere benimsetmekte...

Bu eğitim katılımcıların, yönettikleri ekipleri, kendi kendilerini keşfetmeleri için yüreklendiren, yüksek performans göstermeleri için potansiyellerini kullanmalarına imkân veren, çalıştıkları alanlarda güçlü hedefler koyabilmelerini sağlayan koçluk anlayışı ile liderlik etme ve etkili ilişkiler kurma becerilerini geliştirmeyi amaçlamaktadır.

### Kapsam

- Koçluk sürecini tanımak: Koçluğun diğer yönetim modellerinden farkı ve faydaları
- Koçluk anlayışı ile liderlik yapacak kişinin kendi potansiyelinin farkına varması
- Koç lider adaylarının kendi gelişim hedeflerini de netleştirerek, koçluk anlayışı ile liderlik edecekleri kişilere etkili hedef belirleme ve bu yolda stratejiler geliştirme becerisi kazanmaları
- Koçluk anlayışı ile liderlik için en gerekli beceriler

### Kimler Katılabilir?

Orta ve üst düzey deneyimli yönetici ya da yönetici adayları bu eğitimin hedef kitlesini oluşturmaktadır

### İdeal Süre

Eğitimin süresi 2 gündür.

### Katılımcı Sayısı

İdeal katılımcı sayısı 12-15 kişidir.

### Desteklenen Yetkinlikler

Koçluk becerisi  
Kişilerarası etkili iletişim  
Kişisel farkındalık

### Sunulan Fayda

- Katılımcılar yetkinliği ve motivasyonu yüksek çalışanları için ortak bir liderlik modeli sergileyeceklerdir.
- Kuruma vizyoner, stratejik bakış açısının gelişmiş ve kişisel gelişim ve değişimi hızla hayata geçiren çalışanlar kazandırılacaktır.

*Koçluk Anlayışıyla Liderlik eğitimi, kurumların yönetsel yetkinlikleri gelişmiş orta ve üst düzey yönetici ve/veya yönetici adaylarının, yönettikleri ekipleri, kendi kendilerini keşfetmeleri için yüreklendiren, yüksek performans göstermeleri için potansiyellerini kullanmalarına imkân veren, çalıştıkları alanlarda güçlü hedefler koyabilmelerini sağlayan birer yönetici olarak yetiştirilmeleri amacıyla tasarlanmıştır.*



## LİDERİN YETKİNLİK DEFTERİ

### Amaç

İçinde bulunduğumuz yüzyıl, teknolojinin sağladığı bilgiye kolay erişimle birlikte, iş dünyasının bütün kurallarını altüst etti. Bilgi ve sermayeye ulaşmak 80'lerdeki kadar rekabet avantajı yaratan bir durum değil artık. Günümüzde artık şirketler yetenekli beyinlerin iş üzerinde yarattığı farkı daha çok farkettiler. Doğru yeteneği, doğru işte, doğru yöneticiyle, olumlu bir iş ortamı yaratarak çalıştırmak ve geleceğe hazırlamak etkili bir yetenek yönetiminin en basit tanımı olmalı.

Etkili bir yetenek yönetimi için hiç kuşkusuz yapılması gereken birçok uygulama var. Ama bunlardan en kritik olanı yetenekleri geliştirecek ve gelecek pozisyonlara hazırlayacak komple bir eğitim ve gelişim programı sunmaktır.

Liderin Yetkinlik Defteri yöneticiliğe hazırlanan genç profesyonellerin sahip olduğu yetkinlikleri ortaya çıkarmaları ve daha etkin kullanabilmeleri için hazırlanmış, farklı öğrenme tekniklerinin bir arada kullanıldığı modüler bir eğitim programıdır.

### Kapsam

Eğitim 5 ana modülden oluşmaktadır:

#### 1 Vizyon ve Amaç Yönetimi

*Hayal kurabilmek; hedef koyabilmek; yüksek performans ve başarı için mücadele etmeyi öğrenmek; doğru karar alabilmek; hataları kullanabilmek.*

#### 2 İlişki Yönetimi

*Zor durumların ve stresin üstesinden gelebilmek; etkili ilişkiler kurabilmek; uzlaşmazlıkları yönetebilmek; doğruları güvenle ortaya koyabilmek.*

#### 3 Takım Yönetimi

*Etkili takımlar kurabilmek; astları yönlendirmek; yönetmek; geliştirmek.*

#### 4 Operasyonun Yönetimi

*Etkili çalışabilmek; planlama yapabilmek ama esnek kalabilmek.*

#### 5 Liderlik Endeksi

*Potansiyeli farkedebilmek; ortaya çıkarabilmek; sınırları çizebilmek*

*Bu eğitim yöneticiliğe hazırlanan genç profesyonellerin sahip olduğu yetkinlikleri ortaya çıkarmaları ve daha etkin kullanabilmeleri için hazırlanmış, farklı öğrenme tekniklerinin bir arada kullanıldığı modüler bir eğitim programıdır.*



### Kimler Katılabilir?

Bu eğitime yönetici seviye pozisyonlara ulaşma potansiyeli öngörülen ve gelişimi desteklenmek istenen profesyoneller katılabilir. Bu kişiler şirketlerinde halen bireysel katkı sağlayan bir çalışan olabilecekleri gibi, ekipleri olan ilk ya da ikinci kademe yöneticiler de olabilirler.

### İdeal Süre

Bu eğitim modüler olarak tasarlanmıştır. Eğitimin ideal süresi herbiri 2 günden oluşan toplam 5 modüldür. Kapalı eğitimlerde katılımcıların ortak ihtiyacına uygun olarak içerik düzenlemesi yapılarak süreyi değiştirmek mümkündür.

### Katılımcı Sayısı

12-16 kişi

### Desteklenen Yetkinlikler

Azim ve Kararlılık  
Hedef Odaklılık  
Kişilerarası Etkili İletişim  
Çatışma Yönetimi  
Koçluk Becerisi  
Planlama ve Organizasyon  
Öğrenme Becerisi  
Değişime Açıklık  
Kişisel Farkındalık

**Sunulan Fayda**

- Bu programa katılacak genç profesyoneller bugün ve gelecekte performansa etki eden kritik yetkinlikleri anlayacak ve kendi güçlü ve gelişmesi gereken alanlarını görüp karşılaştırarak gelişim planlarını ve gelecek beklentilerini bilinçle şekillendireceklerdir.
- Şirketi gelecekte yönetme potansiyeli olan yetenekli profesyonellere bu şekilde yapılan bir yatırım hem performanslarının daha üst seviyeye çıkmasına yardımcı olmakta hem de aidiyetlerini arttıracaktır.

## KİŞİSEL ETKİLİLİK- YAŞAM / ZAMAN YÖNETİMİ

### Amaç

Katılımcıların, profesyonel yaşamlarını etkili bir şekilde planlayabilmeleri ve kontrol edebilmeleri, yapılmayı bekleyen iş yığınının önemli ve acil işleri tespit ederek zamanında tamamlayabilmeleri için gerekli becerileri kazanmalarını sağlamaktır.

### Kapsam

- Zaman yönetiminin önemi ve kişisel başarıya katkısı
- Zaman yönetiminin ana prensipleri
- Zaman yönetiminin anahtarı “Pareto” Prensibi
- Zaman kaybettiren faktörler
- Yaşamımızdaki önceliklerin belirlenmesi: Aciliyet – Önem analizi
- Gün boyu enerji eğrisi, testere-dişi etkisi
- Kişisel performans eğrisinin günlük analizi
- Bölünmelerle başa çıkma (Kimler çalışmalarınızı bölüyor)
- Günlük işi etkili organize etme
- Verimliliği arttıran önlemler

### Kimler Katılabilir

Kurumda planlama ve organizasyon becerilerini geliştirmeye ihtiyaç duyan çalışanlar hedef kitesini oluşturmaktadır.

### İdeal Süre

Eğitimin süresi 1 gündür.

### Katılımcı Sayısı

İdeal katılımcı sayısı 16 kişidir.

### Desteklenen Yetkinlikler

Planlama /Organizasyon  
Öncelikleri Belirleme

### Sunulan Fayda

- Katılımcılar, iş hayatında planlama ve organizasyon alanında gelişime açık alanlarının farkına varacak, eğitimde önerilen araçları (acil ve önemli işler matrisi, yapılacaklar listesi, Pareto Prensibi ile bakış açısı v.b) kullanarak zamanı daha etkili kullanmanın yollarını bulacaklardır.
- Aynı teorik bilgi ve araçlar katılımcıların kişisel gelişimine de katkı sağlayarak iş ve özel yaşam dengesini kurmalarına destek sağlayacaktır.

*Zaman, hayatımızda sahip olduğumuz değerli kaynaklarımızdan birisidir. Hepimize eşit dağıtılmıştır. Stoklayamaz, ödünç alıp/veremez, durduramayız ellerimizin arasında kayıp gider.Bu nedenle planlayabileceğimiz, yönetebileceğimiz ve değiştirebileceğimiz tek şey sadece BİZ’iz.*

#### Bize Bağlı

*Bu akşam da gönlümüzce bitmediyse gün  
Demek tümü bizim omuzlarımızda yükün  
Gelin buna bir çare bulalım  
Bunca olduğumuz gayri yetmiyor  
Yarın daha iyi adam olalım  
Yarın daha sağlam daha akıllı  
Yarın daha sevdalı daha haklı  
Günün bize bağlı olduğunu bilelim.*

**Melih Cevdet Anday**

*Zaman Yönetimi aslında  
“Yaşam Yönetimi”dir.*



## EĞİTİMCİ YETİŞTİRME / GELİŞTİRME PROGRAMI

### Amaç

Küçük kalmanın yok olmakla neredeyse eşdeğer olduğu bugünün iş dünyasında, kurumlar şirkete birleşmeleri, yeni iş kollarında ekiplerini büyütme gibi stratejilerle büyük organizasyonlar olma yolunda hızla ilerliyor. Bu büyüme kurumları daha fazla kendine yeten, kendi kaynaklarından öğrenen yapılar, sistemler oluşturmaya ve bu yönde yatırımlar yapmaya yöneltiyor. Bu programın amacı, kendi kaynaklarından öğrenen organizasyonların kendi içinden eğitimci olarak yetiştirilmek / geliştirilmek üzere seçtiği kişilerin, eğitim içeriğinin hazırlanmasından sunulmasına, katılımcılardaki gelişimin ölçülmesinden takibine kadar ki tüm süreçlerde ihtiyaç duydukları bilgi ve becerileri kazanmalarına destek sağlamaktır.

### Kapsam

Program 3 temel becerinin geliştirilmesine yönelik tasarlanmıştır:

#### 1. Sunum Becerileri

- Öğrenmeyi kolaylaştırıcı ortamın yaratılması
- Öğrenme sürecinin etkili yönetilmesi:
- Sahne becerileri: Ses tonu, beden dili, jest ve mimiklerin etkili kullanımı

#### 2. Öğretme / Öğrenilmesini Sağlama Becerileri

- Öğrenmenin temel ilkeleri: Yetişkinler nasıl öğrenir?
- Öğrenmeyi engelleyen unsurlar
- Öğreten pozisyonundan öğrenilmesini sağlama pozisyonuna geçiş

#### 3. Eğitim Materyali Hazırlama Becerileri

- Eğitim materyallerinin hazırlanması
- Öğrenmeyi kolaylaştırıcı uygulamalar
- Eğitim sonrası ölçme ve değerlendirme

### Kimler Katılabilir?

Programa kurum içerisinde farklı pozisyonlarda görev yapıp aynı zamanda iç eğitimci olarak yetiştirilmek istenen / isteyen kişiler ya da hali hazırda iç eğitimci olup bu alandaki becerilerini geliştirmesi beklenen çalışanlar katılabilir.

### İdeal Süre

Program sınıf-içi eğitim, atölye çalışması ve/veya takım koçluğu formatında yürütülebilmekte olup; kurum beklentilerine cevap verecek içeriğe bağlı olarak süresi 3 ila 5 gün arasında değişebilmektedir.

### Katılımcı Sayısı

İdeal katılımcı sayısı 8–10 kişidir.

### Desteklenen Yetkinlikler

Sunum Becerileri / Etkileme  
Kişilerarası etkili iletişim  
Planlama ve organizasyon

### Sunulan Fayda

- Bu eğitim programı sonrasında katılımcılar, konuya ilişkin mevcut bilgi ve becerilerindeki gelişime açık yönler hakkında farkındalık geliştirerek, gelişmeye yönelik kişisel aksiyon planları yapacaklardır.
- Kurumlar ise, mevcut insan kaynaklarının gizli potansiyellerini, kişilerin kendilerine, kuruma ve diğer çalışanlara katma değer yaratacak şekilde değerlendirecek ve çalışanların motivasyonlarının artırılmasına yönelik bir yatırım yapmış olacaklardır.

*Eğitimci Yetiştirme / Geliştirme Programı, kendine yeten, kendi kaynaklarından öğrenen büyük organizasyonlar olma yolundaki / olan kurumların, kendi içinden eğitimci olarak yetiştirilmek / geliştirilmek üzere seçtiği kişilere, eğitim içeriğinin hazırlanmasından sunulmasına, katılımcılardaki gelişimin ölçülmesinden takibine kadar ki tüm süreçlerde ihtiyaç duydukları bilgi ve becerileri kazandırmak amacıyla tasarlanmıştır.*



## SUNUM BECERİLERİ

### Amaç

Bu devirde işinin ehli olmak gerekli ama yeterli değil 😊 Özellikle de kritik pozisyonlarda çalışan kişiler için, bilgisini / bilgesini en etkili şekilde ortaya koyabilmek, kendini en doğru ve etkileyici şekilde kariyer yollarında geliştirmek zorunda oldukları en temel yetkinlikler arasında yer alıyor.

Bu program katılımcılara içerik ve görsel olarak etkili bir sunum hazırlama ve hazırlanan materyali topluluk karşısında güvenle sunma becerilerini kazandırma amacını taşımaktadır.

### Kapsam

#### I. Sunum Öncesi (Hazırlık Dönemi)

- İhtiyaçların belirlenmesi, hedef kitlenin analizi
- Sunumun amacının belirlenmesi ve hazırlık yapılması
- Görsel malzemelerin hazırlanması

#### II. Sunum Sırasında

- Katılımcı ortamın sağlanması
- Zor dinleyicilerle başa çıkma
- Heyecanın verimliliğe dönüştürülmesi
- Hazırlıksız konuşma
- Gevşeme teknikleri

#### III. Etkili Konuşma ve Beden Dili

- Doğru ve etkili konuşma yöntemleri
- Beden dili / Etkili sözsüz iletişim

Program süresince katılımcılar kısa sunumlar yapma fırsatı bulacaklardır. Yapacakları sunumlar videoya kaydedilecek, diğer katılımcılar ve eğitimci tarafından değerlendirilerek, her bir katılımcıya mevcut bilgi ve becerilerindeki gelişime açık yönler hakkında yapıcı geribildirim verilecektir. Takiben, katılımcılar bu konuda gelişmelerine yönelik kişisel aksiyon planlarını oluşturacaklardır.

### Kimler Katılabilir?

İç eğitimciler ile pozisyonu gereği kurum içinde veya kurum dışında sunumlar yapan kritik pozisyondaki kişiler bu eğitimin hedef kitesini oluşturmaktadır.

### İdeal Süre

Eğitim 2 tam gün sürelidir.

### Katılımcı Sayısı

Katılımcıların sunumlarının videoya kaydedilmesi, izlenmesi ve sonrasında da katılımcılara birebir geribildirim verilmesi sebebiyle ideal katılımcı sayısı 8 kişidir.

### Desteklenen Yetkinlikler

Sunum Becerileri  
Kişisel farkındalık  
İletişim  
Etkileme

### Sunulan Fayda

- Katılımcılarda, insanların %70'inde görülen topluluk karşısında sunum yapma/konuşma kaygısı azaltılacaktır.
- Kişilerin bu konuda kendilerine olan güvenleri arttırılacaktır.
- Yaratıcılık ve etkilene yönleri ortaya çıkartılacaktır.

*Sunum Becerileri eğitimi,*  
katılımcıların içerik ve görsel olarak etkili bir sunum hazırlama ve hazırlanan materyali topluluk karşısında güvenle sunma becerilerini kazandırmak amacıyla tasarlanmıştır.



## PROBEN (BenRitim)–STRESTEN ARINMA ATÖLYESİ

### Amaç

Baskı altında çalışan ve günlük çalışma tempoları içinde bu baskıdan kurtulmakta zorlanan çalışanları müzik ve ritmin gücüyle kontrollü bir şekilde stresten arındırmak ve motivasyonlarını yükseltmektir.

### Kapsam

Programda, bir danışman ve bir müzisyenden oluşan ekip tarafından ritim üzerine kurulu çeşitli egzersizler uygulanmakta ve bu egzersizlerle kişinin iş yaşamında karşılaştığı baskıları eritmesi sağlanmaktadır. Oldukça eğlenceli yaşanan, kahkahanın ve ritmin bolca işitildiği program, katılımcıların motivasyonunu ve enerjilerini artırmakta da oldukça etkilidir.

Programda, kişilerin mevcut sıkıntılarını dile getirmelerine yönelik egzersizler, ısınma hareketleri, rahatlatma egzersizleri, ortak ritim duygusu, ritmik takım çalışması, gürültüyü harmoniye çevirme gibi bölümler yer almaktadır.

### KENDİN KENDİNİ ÇAL (KKÇ)

Sürekli “elimizin altında” olan bir ritim-müzik aleti, ama pek kullanmıyoruz. Bize o kadar yakın, ama pek dokunmuyoruz. Bu ritim-müzik aleti, bizim kendi bedenimiz! “Kendin kendini çal” (KKÇ), bedeni kullanarak ritim oluşturmanın, müzik yapmanın bir yolu...

KKÇ, ritim, müzik, dans vb. alanlar gibi yerel öğelerin de barındığı, evrensel bir dil olma özelliğine sahip. KKÇ yaparak ritim-müzik yolculuğuna çıkılabilir tüm dünyada. Ve dünyanın neresine gidersek gidelim, gündelik hayattan farklı bir biçimde kendi bedenimize dokunarak, kendi bedenimizle yeniden, yeniden karşılaşarak...

Hele bir yola çıkalım! Ayak seslerimiz, el çırpımları ve kim bilir daha neler neler eşlik edecek bize...

### Kimler Katılabilir?

Kurumlarda baskı altında çalışan, stresten arınma ve rahatlama ihtiyacı olan özellikle Call Center, Satış vb. ekiplerindeki her düzeyde çalışanlar bu programın ana hedef kitlesini oluşturmaktadır.

### İdeal Süre

Vurmalı sazlar, ziller vb. müzik aletleri ile bardak, çubuk, şifon gibi türlü malzemeler ve beden perküsyonunun (KKÇ) birlikte yürütüleceği programın süresi isteğe bağlı olarak ½ gün - 1.5 saat arası değişmektedir. Sadece KKÇ programının uygulanması durumunda bu süre yaklaşık 40-45 dakikadır.

### Katılımcı Sayısı

Vurmalı sazlarla yapılan program için en fazla katılımcı sayısı 50 kişidir. Beden Perküsyonu (KKÇ) çalışmasında 150–200 kişiye kadar hizmet verilmektedir.

### Desteklenen Yetkinlikler

Bu program katılımcılara kısa sürede bir beceri kazandırmanın yanı sıra asıl amacı çalışanları geçici sürede olsa stresten arındırarak motivasyonlarının artmasına destek sağlamaktır.

*Bireysel farkındalık ve gelişim,  
takım çalışması, stres atma,  
motivasyon ve hatta terapi gibi  
alanlar PROBEN'İN etki  
alanlarından bazıları.*



*“Şirketim önemli.  
Bu yüzden, önce ben!”*

**PROBEN**  
PROFESYONEL ÇALIŞMA TEMELİNDEN

#### Sunulan Fayda

- Beden ve vürcmalü sazlarla perküsyon çalışması yapan kişiler kendi bedenlerine dokunarak, her türlü müzik/müzik aleti olmayan alet ile müzik yaparak rahatlamamın yanı sıra, belki de bu alanda becerilere sahip olduklarının ilk kez farkına varacaklardır
- Katılımcıların farkındalıklarının ve motivasyonlarının artması hem iş hem özel yaşamalarına da olumlu katkı sağlayacaktır.

## PROJE YONETİMİ

### Amaç

Günümüz ekonomi şartlarında başarılı tüm kurumlar, rekabetçi fırsatları yaratmayı ve sürdürmeyi hedeflemektedir. Değişen sektör koşullarına göre yeni ürünler geliştirilmesi, kurumsal süreçlerin iyileştirilmesi öncelik almaktadır.

Bu seminer ile katılımcılara proje yönetimi ile ilgili temel tanımlar, proje yaşam döngüsünün safhaları aktarılmaktadır. Seminer, temel kavramlar ve araçlara ilişkin örnekler uygulamalı grup çalışmaları ile sürdürülmekte olup Project Management Institute'nin proje yönetimi ile ilgili geliştirdiği süreç ve modelini temel almaktadır.

### Kapsam

- Proje, proje yönetimi rutin işler temel tanımlar
- Proje program ve projelerle yönetim
- Stratejik proje yönetim ofisi
- Kurumsal örgüt yapıları ve proje yönetimi uygulamaları
- Proje yaşam döngüsünün safhaları
- Planlama safhası temel tanımlar ve kavramlar
- Proje planlamasında kullanılan araçlar ve teknikler
- Kapsam ve zaman yönetimi - süreçler ve gannt, ağ planlaması
- Maliyet yönetimi
- Kalite ve risk yönetimi
- Proje uygulama ve kontrol safhaları
- Ekip gelişimi
- Kazanılan değer analizi
- Proje kapanışı, sürecin değerlendirilmesi

### Kimler Katılabilir?

Kurumsal verimlilik, yeni ürün geliştirme, araştırma geliştirme, kalite yönetimi, insan kaynakları yönetim konularında çalışan birimlerden yönetici ve uygulamacı uzman seviyesindeki tüm çalışanlar hedef kitlesini oluşturmaktadır

### İdeal Süre

Kurumun ve çalışanların ihtiyaçlarına göre 2 veya 3 gün olarak düzenlenecektir.

### Katılımcı Sayısı

İdeal katılımcı sayısı 16 kişidir.

### Desteklenen Yetkinlikler

Hedef ve sonuçlar tanımlama  
İş planı geliştirme ve yönetimi  
Maliyet yönetimi  
Risk yönetimi  
Süreç Yönetimi  
Takım Çalışması  
Astlarını ve diğerlerini geliştirmek  
Çeşitliliği Yönetebilme

*Bu eğitimle katılımcılara kurumsal hedefler kapsamında geçici iş birlikleri ile geçici, özgün, verimli ve etkin sonuçlar elde etmek için kullanılacak uluslararası kabul görmüş bir kaynak ve süreç yönetim modeli aktarılmaktadır.*



#### Sunulan Fayda

- Projelerini ölçülebilir ve gerçekleştirilebilir hedefler ve kilometre taşları üzerine kurabilecekler.
- Proje planlamasını ve programlamasını, kayıp zamanları en aza indirebilecek şekilde gerçekleştirebilecekler.
- Projede ihtiyaç duyulan kaynakları, proje amaçlarına en uygun yapıda belirleyebilecekler ve en verimli ve etkili biçimde kullanabilecekler.
- Risk oluşturabilecek faktörleri önceden belirleyebilecek, tedbirleri önceden alabilecek, riskin gerçekleşmesi durumunda projenin en az derecede etkilenmesini sağlayabilecekler.
- Projeyi öngörülen bütçe ve zaman limitleri içinde ve kalite düzeyinde gerçekleştirebilecekler.
- Kontrol sistemleri sayesinde kararlarını en hızlı ve en etkili biçimde alabilecekler.
- Projedeki elemanların yüksek motivasyon ve verimle çalışmalarını sağlayabilecekler.
- Çoklu proje ortamında başarılı bir proje yönetimi gerçekleştirebilecekler.

## “İŞİ” YÖNETENLER İÇİN İNSAN KAYNAKLARI AKADEMİSİ

### Amaç

Artık başka bir dünya var. Oyunun kuralı hızlı olmak. Günümüz rekabet koşullarında hızlı ve öngörülü olan kazanıyor. Rekabet avantajı için işi yönetenler ekiplerini de aynı hızda yönetmek zorundalar. Yeni anlayış artık her yöneticinin aynı zamanda bir insan kaynakları yöneticisi gibi donanımlı olmasını ve kendi İK yönetimini kendi ihtiyaçlarına uygun şekilde oluşturabilmesini öngörüyor. İK profesyonelleri artık “iş” yöneticilerinin aynı zamanda etkili bir “insan” yöneticisi gibi de çalışmasını kolaylaştırmak için var. İşte bu eğitim; yöneticileri çalışma hayatında insan yönetirken karşılarına çıkan kavram ve süreçlerle tanıştırap bilgi edinmelerini sağlamak ve insan yönetimini de “iş” edinmelerini sağlamak için kurgulanmıştır. Bu eğitimde amaç hiçbir şekilde İK Uzmanı yaratmak değildir. Eğitimde kapsanacak tüm konular İnsan Kaynakları profesyonellerinin değil, başka departmanları yönetenlerin perspektifine ve onların günlük hayat ihtiyaçlarına uygun olarak ele alınacaktır. Bu eğitimde kullanılan tüm öğrenme teknikleri bu amaca uygun dizayn edilmiştir.

### Kapsam

Eğitim boyunca çalışılması planlanan ana konular aşağıda belirtilmektedir:

- Strateji ve insan kaynakları yönetimi
- Kavramlar ve süreçlerin tanıtımı
- Çalışma ortamında insan
- İnsan Kaynakları planlaması ve performans indikatörleri
- İş Analizi
- Yetkinlik modelleri ve uygulama alanları
- İşgücü kaynağı yaratma, seçme ve yerleştirme
- Performans yönetimi
- Ücret yönetimi
- Yetenek yönetimi
- Eğitim ve geliştirme
- İş Yaşamını düzenleyen yasalar ve genel ilkeler

### Kimler Katılabilir

Bu eğitime şu anda veya gelecekte bir ekibi etkili ve proaktif şekilde yöneterek Şirketinin rekabet avantajına katkı sağlamayı hedefleyen tüm yönetici ve yönetici adayları katılabilir.

### İdeal Süre

Bu eğitim modüler olarak tasarlanmıştır. Eğitimin ideal süresi her biri 2 günden oluşan toplam 4 modüldür. Kapalı eğitimlerde katılımcıların ortak ihtiyacına uygun olarak içerik düzenlemesi yapılarak süreyi değiştirmek mümkündür.

### Katılımcı Sayısı

12-24 kişi

### Desteklenen Yetkinlikler

Koçluk Becerisi  
Karar Alma  
Yönetme Becerisi ve Liderlik  
Organizasyonel Farkındalık

*Bu eğitim “iş” yöneticilerinin İnsan Kaynakları konularında daha donanımlı olmalarına, ekiplerini daha etkin yönetebilmelerine ve ilgili süreçlerde proaktif davranarak günümüz rekabet koşullarında daha hızlı ve ihtiyaca yönelik hareket etmelerine katkı sağlayacaktır.*



#### **Sunulan Fayda**

- Bu eğitime katılan yöneticiler İnsan kaynakları uygulamaları konusunda kendilerini daha donanımlı hissedecekler; ekiplerindeki ihtiyaçları öngörüp, süreçleri proaktif biçimde tetikleyebileceklerdir.
- Ekiplerinde doğru insanı, doğru işte en çok fayda sağlayacak şekilde çalıştırabilmek ve şirket bağlılığı ve motivasyonunu sürdürebilmek konusunda farkındalık kazanacaklardır.

## KÜLTÜREL ZEKA ATÖLYESİ

### Amaç

Globalleşen dünyada artık şirketler çalışanlarına coğrafi sınırların ortadan kalktığı, birçok farklı ulustan insanın bir araya geldiği çalışma ortamları sunuyorlar. İnançları, tabuları ve gelenekleri çok farklı olan bu insan mozağının birlikte çalışmasının sinerji yaratabilmesi kuşkusuz karşılıklı güvene ve hoşgörüyü dayalı bir anlayışla mümkün olabilir. Diğer taraftan Türkiye gibi geniş bir coğrafyaya oturmuş çok kültürlü yapıyı oluşturan unsurları anlamak ve adapte olabilmek çalışanların kendilerine, müşterilerine ve ticarete olan farkındalıklarını da arttırmalarına yardımcı olacaktır.

İşte bu eğitim yöneticilerde ve yönetici adaylarında kültür ve etkilerine dair farkındalık oluşturmaya ve kültürel zekâlarını artırma yönünde motivasyonu yaratmaya katkıda bulunmak amacıyla tasarlanmıştır.

### Kapsam

Eğitim boyunca çalışılması planlanan ana konular aşağıda belirtilmektedir:

- Kültür ve Kültürel Zekâ tanımlarına ilişkin kavramsal çerçevenin oluşturulması
- Türk Kültürünün ana unsurları ve diğer kültürlerle farkı
- Anadolu kültür mozağini belirleyen alt kültürlerin tanıtımı
- Tarihsel süreç içerisinde Türk Kültürünün yaşadığı değişimler ve toplumsal hayata olan yansımaları
- Toplumsal kültür ile kurum kültürü
- Global şirketlerde çok kültürlülük
- Kültürel farklılığın şirket stratejilerine olan etkileri

### Kimler Katılabilir

Bu eğitim çok kültürlü ortamlarda çalışan yöneticilere ve yönetici adaylarına yönelik olarak tasarlanmıştır. Çokuluslu şirketlerde çalışan Türk ve yabancı yöneticiler ve yönetici adayları bu eğitimde önemli faydalar sağlayacaklardır. Ayrıca Türkiye genelinde operasyonu bulunan ve tüm bölgelere yayılmış satış ağı ve ekipleri olan büyük ulusal firmaların çalışanları da bu eğitimin ana hedef kitesini oluşturmaktadır.

### İdeal Süre

Yukarıda belirtilen konu başlıklarının detaylı olarak anlatılması, farklı tekniklerle pekiştirilmesi ve tartışılması amacıyla eğitimin ideal süresi 3 gün olarak tasarlanmıştır.

### Katılımcı Sayısı

12-20 kişi

### Desteklenen Yetkinlikler

Kişilerarası Etkili İletişim  
Çatışma Yönetimi  
Değişime Açıklık  
Yaratıcı Düşünme

*Kültürel Zeka Atölyesi çokuluslu firmalar ile Türkiye genelinde faaliyet gösteren büyük operasyonlu ulusal şirketlerde çalışan yönetici ve yönetici adaylarında kültür ve etkilerine dair farkındalık oluşturmaya ve çeşitliliği anlayarak iletişim dillerine ve iş yapış biçimlerine entegre etme yönünde motivasyon yaratmak amacıyla tasarlanmıştır*



#### Sunulan Fayda

- Bu eğitime katılanların kültürel farklılıklara ilişkin farkındalıkları artacaktır.
- Katılımcıların artan farkındalıkları işyerinde karşılıklı güven ve hoşgörünün pekişmesine ve daha etkili bir iletişim ile empati kültürünün yerleşmesine yardımcı olacaktır.
- Farklı perspektiflerden bakmayı öğrenen katılımcılar işyerinde rekabet avantajının ana unsurları olan çeşitliliği, farklı görüşleri ve inovasyonu destekleyen bir ortama katkıda bulunacaklardır.