



GÜNEYDOĞU ANADOLU İHRACATÇI BİRLİKLERİ

GENEL SEKRETERLİĞİ

Burak Törün

Kendinin En Üst Versiyonunu Dizayn Et Eğitimi

2 Mart 2021, Salı Günü, 14:00-17:00, ZOOM Online Platformu

Eğitim İçeriği:

- -Zihinsel imaj yönetiminin hazineleri.
- -Hayatı zenginleştirme potansiyeli içimizdedir.
- -Ne olmak istiyorsan o olabilirsin.
- -Zihin nedir.
- -Zihin mekanizmaları nasıl çalışır?
- -Zihin nasıl programlanır?
- -Zihnimizi sürekli olarak nasıl kontrol ederiz?
- -Zihin kontrol yöntemleriyle mükemmel başarılar yakalamak.
- -Zihin kontrol yöntemleriyle kesintisiz mutlu bir yaşam.
- -Zihin kontrol yöntemleriyle mükemmel ilişkiler.
- -Zihinsel zorlama ve baskıyla sonuca ulaşmak mümkün müdür?
- -Bilinçaltı (Bilinçdışı) nedir, nasıl kodlanır?
- -EGO nedir?
- -EGO'yla sağlıklı işbirliği nasıl geliştirilir?
- -Özgüven nedir?
- -Özgüven eksikliğinin sebepleri nedir?
- -Özgüven eksikliğinin belirtileri nelerdir?
- -Özgüven-özsaygı ilişkisi.
- -Güç Duruşu (Power Pause) nedir ve nasıl uygulanır?

Eğitmen Özgeçmişi – Burak Törün:

İstanbul'da doğdu. Eskişehir Anadolu Üniversitesi İİBF İktisat Bölümü mezunu.

Eskişehir'de başladığı radyo programlarının ardından, 1996'da Kanal E'de haber spikerliğine adım attı. BRT, Star, ATV ve CNN TÜRK'te görev yaptı. Haber spikerliğinin yanı sıra muhabirlik deneyimi de bulunan Törün, Dialog Anlatım İletişim, İstanbul Medya Akademisi ve Dialog Anlatım İletişim'de dersler, Türkiye çapında üniversitelerde iletişim üzerine seminerler ve konferanslar veriyor.. Ayrıca, Nişantaşı Üniversitesi'nde ve İstanbul Aydın Üniversitesi SEM'de Öğretim görevlisi olarak çalıştı. TEDx Konuşmacısı.

İletişim koçu; kişisel/kurumsal danışmanlık hizmeti veriyor. Dublaj sanatçısı olan Burak Törün'ün özel gecelerde, açılışlarda, konserlerde bugüne dek sayısız sunuculuk ve moderasyon deneyimi bulunuyor

Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği

Mücahitler Mah. Şehit Ertuğrul Polat Cad. No: 3

Şehitkamil GAZİANTEP

Tel : 90 (342) 211 05 00 Faks : 90 (342) 211 05 09

e-posta : gaibevrak@gaib.org.tr / www.gaib.org.tr

KEP: gaib@hs01.kep.tr





GÜNEYDOĞU ANADOLU İHRACATÇI BİRLİKLERİ

GENEL SEKRETERLİĞİ

Mete Tevetoğlu

İş Dünyası İçin Hukuk Eğitimi

4 Mart 2021, Perşembe Günü, 14:00-17:00, ZOOM Online Platformu

Eğitim İçeriği:

- İşletme organizasyonu hukuku
- Yönetim ve Temsil - Yasal Sorumluluk Esasları
- İşçi - Temsilci - Vekil - Şube - Bayi - Franchise ile hukuki ilişkiler
- Şirketleşme - İç Yönergeler - İşletmesel / Organ Kararlar(1)
- Ortaklık - Müdürlük - Hissedarlık ve Şirket ilişkileri
- Kuruluşundan Tasfiyesine Şirketin Hukuki Süreci
- İşletme Malvarlığı - Maddi / Gayrimaddi Sermaye
- Fikri Haklar, Marka, Patent, Tasarım, Know-How, İşletme Sırrı ve Gizlilik Hukuku
- Reklam, Rekabet ve Haksız Rekabet Davaları

Eğitmen Özgeçmişi – Mete Tevetoğlu:

Dr. Mete Tevetoğlu, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi'nden (1997-2001) mezundur. Özel Hukuk ve Ticaret Hukuku alanında Marmara Üniversitesi ve Bilgi Üniversitesi'nden yüksek lisans derecesine sahiptir.

2006 yılında İktisadi Araştırmalar Vakfı tarafından “Finansal Durumu Bozulan Aracılar İçin Özellikle Aşamalı Olarak Alınacak Önlemler” adlı yüksek lisans tezi ile Ünal Aysal Tez Ödülü'nü kazanmıştır.

2008'de London School of Economics and Political Science ve University of London Institute of Advanced Legal Studies'de çalışarak ve 2009 yılında Marmara Üniversitesi'nden “Sermaye Piyasası Uyuşmazlıkları, Uygulanabilir Hukuk ve Tahkim” tezi ile doktora derecesi almıştır.

İstanbul Barosu Bilgi ve Teknoloji Hukuk Merkezi Başkanı olarak görev yaparak önce Bilişim Hukuku, ardından Bilişim Hukuku Mevzuatı (Ortak Yazar) kitaplarını yayınlamıştır.

Maltepe Üniversitesi Teknoloji ve Fikri Mülkiyet Hukuku Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürü, Ticaret Hukuku Anabilim Dalı Öğretim Üyesi, Türkiye Spor Federasyonu Yönetim Kurulu Üyesi olan Tevetoğlu seçkin hukuk fakültelerinde öğretim üyeliği, mahkemelerde bilirkişilik, çok sayıda şirket ve hukuk bürosunda hukuk danışmanı görevlerinde bulunarak alanında çok sayıda kitap ve makale yayınlamıştır.

Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği

Mücahitler Mah. Şehit Ertuğrul Polat Cad. No: 3

Şehitkamil GAZİANTEP

Tel : 90 (342) 211 05 00 Faks : 90 (342) 211 05 09

e-posta : gaibevrak@gaib.org.tr / www.gaib.org.tr

KEP: gaib@hs01.kep.tr





GÜNEYDOĞU ANADOLU İHRACATÇI BİRLİKLERİ

GENEL SEKRETERLİĞİ

Hüseyin Gümüştekin

İşletmelerde 8 Büyük İsrar (Kayıp) Analizi – Downtime (Duruş) Eğitimi

9 Mart 2021, Salı Günü, 14:00-17:00, ZOOM Online Platformu

Eğitim İçeriği

- Defect – Hatalı Üretim
- Üretim aşamasında düşük kalite kontrol
- Makine bakımı
- Uygun olmayan dökümantasyon
- Proses standartlarının eksikliği
- Şiparişin anlaşılması
- Hatalı stok seviyesi
- Ekstra Processing – Ekstra Proses Uygulama
- Zayıf iletişim
- Müşteri ihtiyacını anlamama
- İnsan hataları
- Yavaş onay süreci
- Hatalı raporlama
- Overproduction – Fazla Üretim
- Proses hataları
- Kararsız üretim programı
- Hatalı tahmin ve talep bilgileri
- Anlaşılmayan müşteri talepleri
- Zayıf otomasyon
- Uzun ve geciken kurulum süreleri
- Waiting – Bekleme Süreleri
- Planlanmayan kesinti – Boşta kalan ekipman
- Uzun ve geçiken kurulum süreleri
- Kötü süreç iletişimi
- Süreç kontrolü eksikliği
- Öngörüye göre üretim
- Inventory – Stok
- Fazla üretim
- Ertelenen üretim
- Stok hataları
- Transportation – İşletme İçi Hareket
- Kotü yerleşim planı
- Uzun malzeme taşıma
- Büyük yığınlar
- Kötü tasarımı üretim sistemi
- Motion – Hareket
- Kötü istasyon yerleşimi
- Kötü üretim planlama
- Kötü proses belirleme
- Ortak ekipman
- Eksik üretim standardı
- Non-Utilized Talent – Yeteneksiz Çalışan
- Zayıf iletişim
- Paylaşılmayan süreç
- Eksik ve uygun olmayan politikalar
- Zayıf yönetim
- Takim eğitimi eksikliği
- Eksik önlemler

Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği

Mücahitler Mah. Şehit Ertuğrul Polat Cad. No: 3

Şehitkamil GAZİANTEP

Tel : 90 (342) 211 05 00 Faks : 90 (342) 211 05 09

e-posta : gaibeprak@gaib.org.tr / www.gaib.org.tr

KEP: gaib@hs01.kep.tr





GÜNEYDOĞU ANADOLU İHRACATÇI BİRLİKLERİ

GENEL SEKRETERLİĞİ

Eğitmen Özgeçmişi – Hüseyin Gümüştekin:

1964 Ankara doğumlu olan Hüseyin Gümüştekin, lisans eğitimini İstanbul Teknik Üniversitesi Malzeme ve Metalürji Mühendisliği bölümünde tamamlamıştır. Çalışma hayatına üretim mühendisi olarak başladığı Nasaş Alüminyum tesislerinde, üretim yönetiminin gelişmedeki en önemli unsur olduğunu görerek, gece çalışmasına geçmiş ve İstanbul Üniversitesi İşletme fakültesi ÜRETİM YÖNETİMİ A.B.D.' de yüksek lisansını Kesikli Üretim Sistemleri'n de Üretim ve Üretim Planlama tezi ile tamamlamıştır.

Yüksek Lisans sonrası iş hayatına, Altaş (Gedore) El Aletleri A.Ş. de Üretim planlama şefi olarak başlamış ve kısa süre içinde Lojistik Planlama Müdürü olarak devam etmiş ve kısa sürede üretimde uyguladığı Metot Mühendisliği çözümleri sayesinde, darboğazların kadro artırmadan aşılması sonucu ana üretim bölümünün de yöneticisi olmuştur.

ISO 9000 Kalite sistemleri üzerine çalıştığı Türk Standartları Enstitüsü'nde, Uluslararası Auditor sertifikasını İngiltere orijinli Nevile Clarke BSI Professional Services Company 'den almıştır. Kalite ve Kalite sistemleri üzerine çalışmalarını tamamladıktan sonra bir sonraki durağı Çelik Halat A.Ş. de Fabrika Müdürü olarak göreve başlamak olmuştur.

Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği

Mücahitler Mah. Şehit Ertuğrul Polat Cad. No: 3

Şehitkamil GAZİANTEP

Tel : 90 (342) 211 05 00 Faks : 90 (342) 211 05 09

e-posta : gaibevrak@gaib.org.tr / www.gaib.org.tr

KEP: gaib@hs01.kep.tr





GÜNEYDOĞU ANADOLU İHRACATÇI BİRLİKLERİ

GENEL SEKRETERLİĞİ

Serdar Bilecen

Satış Kapama Eğitimi

11 Mart 2021, Perşembe Günü, 14:00-17:00, ZOOM Online Platformu

Eğitim İçeriği:

- Satış Kapatmayı Öğrenmenin Önemi
- Satış Kapatma Sinyalleri
- Müşteri Soruları
- Beden Dili
- Satış Kapatmaya Geçiş
- Satış Kapatma Aşamasını Kaçırma Hatası
- Sormaya Devam Etmek
- Yeni Alternatifler Çıkartmak
- Kapalı Uçlu Sorularla Son Adıma Geçmek
- Satış Kapatma Davranış Modeli
- Samimiyet
- Güleryüz
- İtirazlar ve İtirazları Karşılama
- İtiraz Yönetim Modeli
- İknanın Yolları
- Rasyonel Yollar
- Özellikler
- Duyuları Kullanan Yollar
- Tartı Oyunu
- İllüzyonlar
- Duyuları Kullanan Yollar
- Seçenek Mimarisi
- Beğenme
- Tutarlılık
- Samimiyet, Dürüstlük
- Sosyal Kanıt
- Kıtlık

Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği

Mücahitler Mah. Şehit Ertuğrul Polat Cad. No: 3

Şehitkamil GAZİANTEP

Tel : 90 (342) 211 05 00 Faks : 90 (342) 211 05 09

e-posta : gaibevrak@gaib.org.tr / www.gaib.org.tr

KEP: gaib@hs01.kep.tr





GÜNEYDOĞU ANADOLU İHRACATÇI BİRLİKLERİ

GENEL SEKRETERLİĞİ

Eğitmen Özgeçmişi – Serdar Bilecen:

Serdar Bilecen 1965 yılında Ankara’da doğdu. 1983 yılında TED Ankara Koleji’nde Lise eğitimini tamamladı. 1987 yılında Orta Doğu Teknik Üniversitesi Elektrik - Elektronik Mühendisliği Bölümü’nü, 1994 yılında Anadolu Üniversitesi İşletme Bölümü’nü bitirdi.

Yazılım geliştirme ve donanım mühendisliği konularında değişik firmalarda teknik görevlerde bulunduktan sonra, 1989 yılında Koç-Unisys / KoçSistem’de teknik hizmetler bölümünde Elektronik Mühendisi olarak göreve başladı. 1990 yılında bu firmanın satış bölümüne geçti, son olarak Satış Yöneticiliği görevini yaptı. 1998 yılında Compaq Computer firmasında Ankara Bölge Müdürü oldu. Yurtiçi ve yurtdışında, satış konusunda çeşitli görevlerde bulundu.

Bilişim ve Satış Danışmanlığı hizmetlerinin yanı sıra Bilkent Üniversitesi ve TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesinde öğretim görevlisi olan Bilecen “Yönetim Bilgi Sistemleri – MIS”, “Müzakere Teknikleri” “Gelişmiş Satış Teknikleri” konularında dersler vermektedir.

Danışmanlık ve eğitim verdiği kuruluşlar arasında, Turkcell, Vestel, Delta Petrol, Alce, Alarko, Vakıfbank, Bilkent Otel, İskenderun Demir Çelik, Yakupoğlu Deri Sanayi, İzmir Büyükşehir Belediyesi, İnşaat Mühendisleri Odası, Nüve, Devlet Hava Meydanları İşletmesi, Hacettepe Üniversitesi, KoçNet, Software AG, Equant, Biznet, EMC, Oracle, Kale Yazılım, Ekspa, EML, SAP AG, Spark Ölçüm Sistemleri, Sekom, Türk Patent Enstitüsü, Eti Maden A.Ş. Kıyı Emniyeti Genel Müdürlüğü, Milli Produktivite Merkezi, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, HÜFAM, Tepe Savunma, ODTÜ Teknokent ve Bilkent Cyberpark firmaları bulunmaktadır.

Çok iyi derecede İngilizce bilen Serdar Bilecen bir çocuk babasıdır.

Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği

Mücahitler Mah. Şehit Ertuğrul Polat Cad. No: 3

Şehitkamil GAZİANTEP

Tel : 90 (342) 211 05 00 Faks : 90 (342) 211 05 09

e-posta : gaibevrak@gaib.org.tr / www.gaib.org.tr

KEP: gaib@hs01.kep.tr





GÜNEYDOĞU ANADOLU İHRACATÇI BİRLİKLERİ

GENEL SEKRETERLİĞİ

Sevtap Yasin

Performans Kazandıran Geri Bildirim Eğitimi

16-18 Mart 2021, Salı, Perşembe Günü, 14:00-17:00, ZOOM Online Platformu

Eğitim İçeriği:

- Performans Değerlendirme Nedir? Neden Yapılır?
- Nasıl Görüşme Yapılmalı?
- 1. Aşama: Ön Görüşme
- Kurum / Birim Stratejisinin Gözden Geçirilmesi
- Bireysel Smart Hedeflerin Belirlenmesi
- Hedeflere Ulaşmada Yön Gösterici Olmak
- 2. Aşama: Periyodik (Aylık, İkişer Aylık, Dönemlik) Ara Görüşmeler
- 3. Aşama: Performans Değerleme Sonrası Görüşme (Son Görüşme)
- Saptanan Hedeflere Ulaşıp Ulaşılmadığının Belirlenmesi
- Hedeflere Ulaşılmaması Durumunda, Sebeplerinin Saptanması ve Bu Sebepleri Giderici Yöntemlerin Belirlenmesi
- Hedeflere Ulaşılması Durumunda, Hedefi Aşmaya Yönelik Stratejilerin Belirlenmesi
- Gelişim Planlama Süreçleri
- Görüşme Öncesinde Dikkat!
- İşin Gerekleri, KPI'lar
- Çalışanın Geçmiş Performansı, Eğitimi, Deneyimi, Yetkinlikleri, Becerileri
- Görüşmesi Sırasında Dikkat!
- Toplantıyı Başlat...
- Çalışanın Görüşlerini Etkin Dinle...
- Görüşlerini Aktar ve Etkin Geri Bildirim Ver...
- Anlaşmaya Var, Gerekirse Müzakere Et...
- Plan Yap...
- Soru Sormak Bir Sanattır!
- Çalışanın Yaklaşımlarını Anlamak / Tepkilerini Yönetmek
- Görüşme Hataları
- Halo Etkisi / Önyargılar / Kontrast Hataları
- Etkili ve Kazandıran Geri Bildirim Süreci
- İleri Bildirim Verebilmenin Performansa Etkisi
- İlerim Bildirim Araçları ve Koçluk
- Örnek Uygulamalarda Değerlendiren ve Değerlendirilen Olmak

Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği

Mücahitler Mah. Şehit Ertuğrul Polat Cad. No: 3

Şehitkamil GAZİANTEP

Tel : 90 (342) 211 05 00 Faks : 90 (342) 211 05 09

e-posta : gaibeprak@gaib.org.tr / www.gaib.org.tr

KEP: gaib@hs01.kep.tr





GÜNEYDOĞU ANADOLU İHRACATÇI BİRLİKLERİ

GENEL SEKRETERLİĞİ

Eğitmen Özgeçmişi – Sevtap Yasin:

ODTÜ İdari İlimler İşletme okudu. Davranış Bilimleri ve Sosyal Psikoloji üzerine eğitimine devam etti.

İş yaşamında İnsan Kaynakları müdürü ve Direktörü olarak dört ayrı sektörde (ilaç, sağlık, turizm ve Otelcilik -Yabancı ortaklıklarda) görev aldı.

İş yaşamının ilk basamağına Vakko'da başladı. Bay Vitali Hakko ile çalışırken Satış, ürün sunumu, müşteri psikolojisi, Memnun ve Sadık Müşteri kazanma konularında kendisinden eğitimler aldı. Vakko'dan transferle Engin Pak ile çalışmak üzere Pak Holding'e geçti Pak'ta üç ayrı alanda ilaç, maya ve

Gemi şirketlerinde 4 yıl boyunca işletme yönetiminde ve sonrasında İnsan Kaynaklarında yönetici olarak görev aldı. Pak Holding'deki görevinden eşinin iş değişikliği nedeniyle ayrılmak zorunda kaldı. Profesyonel yaşamına Turizm sektöründe önce Doğu Holdinge ait Grand Azur'da ve ardından Alman İspanyol ortaklığı olan İber Oteller zincirinde; İnsan Kaynakları Müdürü olarak 6 yıl görev yaptı. İber Akademi Türkiye'nin kurulumunda, eğitim programlarında görev aldı. Uluslararası zincir olan İberler'de gerçekleştirdiği İnsan Kaynakları uygulamalarıyla iki ayrı ödül alarak İberlerin Dünya zincirinde başarıyla anıldı. Burada edindiği tecrübelerle henüz çalışırken çevre otellerin İnsan Kaynakları yapılanmalarına danışmanlıklar yaptı.

1998 Yılında iş yaşamına eğitmen ve danışman olarak devam kararı olan Sevtap Yasin başta Koç Holding- Arçelik, Aygaz, Beko, olmak üzere ardından Opet, Koç Bank, Yapı Kredi, Finans Bank, Türk Ekonomi Bankası, Alarko'da İletişim, Yönetim ve Satış eğitimleri verdi.

2003 Yılında Duygusal Zekâ ve aynı yıl NLP, Duygusal Özgürleşme Teknikleri (EFT) Eğitimleri aldı ve bu alanda uygulama çalışmaları gerçekleştirdi. 2004 yılında ICF Koçluk Federasyonu üyesi olarak Kurumlarda Yönetici koçluğu vermeye başladı.2004 -2006 yılları arasında TIB – SET Healthcare (Amerikan Şirketi) Fabrika kapatma sürecinin danışmanlığını yaparak, kapatma sürecini yönetti, bu çalışma sırasında kriz yönetimi, problem çözme, yöneticilerin baskı altında çalışma yetilerinin gelişimi konularında çalışma ve tecrübe edinme fırsatı buldu. Aynı Firmanın Genel Merkezinde Yönetim Danışmanlığı teklifi ile 2006 – 2008 yılları arasında COVIDİEN Healthcare'de çalıştı. Burada Yönetici koçluğu, Satış Ekibi Performansının geliştirilmesi, Departmanlar arası açık iletişimin sağlanması ve İnsan Kaynakları danışmanlığı yaptı.

Bilgi ve deneyimlerini eğitmen ve danışman olarak Rönesans çatısı altında paylaşan Yasin, felsefe çalışmaları ve müzikle ilgilenmektedir.

Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği

Mücahitler Mah. Şehit Ertuğrul Polat Cad. No: 3

Şehitkamil GAZİANTEP

Tel : 90 (342) 211 05 00 Faks : 90 (342) 211 05 09

e-posta : gaibevrak@gaib.org.tr / www.gaib.org.tr

KEP: gaib@hs01.kep.tr





GÜNEYDOĞU ANADOLU İHRACATÇI BİRLİKLERİ

GENEL SEKRETERLİĞİ

Serhat Öztürk

Tedarik Zinciri Yönetimi Eğitimi

23-25 Mart 2021, Salı, Perşembe Günü, 14:00-17:00, ZOOM Online Platformu

Eğitim İçeriği:

- Tedarik Zinciri Yönetimi
- Tedarik Zincirinin Amacı
- Stratejik ve Operasyonel Yönetim
- Maliyet Yönetimi Felsefesi
- Tedarik Zincirinin Tasarlanması ve Planlanması
- Tedarik Zinciri Planlama Sistemi/Tedarik Zinciri Yürütme Sistemi
- Planlama ve Yürütme Fonksiyonlarının Kullanımı
- Bütünleşik Tedarik Zinciri Yönetimi
- Bütünleşik Tedarik Zinciri Yönetimi Nedir?
- Information Distortion & Bullwhip Etkisi
- Beer Game
- Postponement & Design for SCM
- Tedarik Zinciri Planlama
- Satış ve Operasyon Planlama
- Talep Planlama
- Kapasite Planlama
- Üretim Planlama & Yönetimi
- Müşteri Hizmetleri Yönetimi
- Tedarik Zinciri Bileşenlerinde Lojistik Yönetiminin Yeri ve Önemi
- Tedarik Zinciri Bileşenlerinde Depo ve Stok Yönetiminin Yeri ve Önemi
- Tedarik Zinciri Performans Yönetimi
- Tedarik Zinciri vs. Değer Zinciri
- Değer Zinciri Analizinde Safhalar
- Değer Zincirinde Kalitesizlik Maliyetleri ya da Kalite Maliyetleri Yönetimi
- KPI'ların Tespiti
- Tedarik Zincir ve Bilgi Sistemleri

Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği

Mücahitler Mah. Şehit Ertuğrul Polat Cad. No: 3

Şehitkamil GAZİANTEP

Tel : 90 (342) 211 05 00 Faks : 90 (342) 211 05 09

e-posta : gaibeprak@gaib.org.tr / www.gaib.org.tr

KEP: gaib@hs01.kep.tr





GÜNEYDOĞU ANADOLU İHRACATÇI BİRLİKLERİ

GENEL SEKRETERLİĞİ

Eğitmen Özgeçmişi – Serhat Öztürk:

Kocaeli Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Jeoloji Mühendisliği bölümünden 2001 yılında, 2005 yılında State University of New York'ta Uluslararası Ticaret ve Taşımacılık Yönetimi üzerine Yüksek Lisansını 2005 yılında tamamlayan Serhat ÖZTÜRK, Aydın Üniversitesi İşletme Bölümünde Doktora çalışmalarına devam etmektedir.

2004-2006 yılları arasında USA Exxon-Mobil firmasında Karayolu Operasyon Sorumlusu, 2007-2009 yılları arasında Balnak Logistics Group'ta İhracat Operasyon Sorumlusu ve Proje Satış-Pazarlama (Enerji, Maden, İnşaat, Demir-Çelik), 2009-2012 yıllarında Hanbulktrade İç ve Dış Ticaret Ltd. Logistics and Foreign Trade Director ve 2012 yılının ikinci yarısından itibaren Intermetals İç ve Dış

Ticaret firmasında Logistics and Foreign Trade Manager, 2014-2019 yılları arasında MADO'da International Trade and Franchise Director olarak çalışmalarına devam etti.

2019 yılı Nisan ayı itibariyle Uluslararası Ticaret ve Yatırım Danışmanlığı şirketini kurarak ithalat-ihracat süreçleri, uluslararası yatırımlarla ilgili global anlamda çalışmalarına devam etmektedir. Kültür Üniversitesi ve İstanbul Ticaret Üniversitelerinde Lojistik ve Dış Ticaret Bölümlerinde Part-Time Öğretim üyesi olarak görev yapmaktadır. "Tedarik Zinciri Yönetimi Süreçleri Üzerine Uygulama" konulu uluslararası beş adet bildiri sunmuştur. Birçok stratejik ürünün Tedarik Zinciri Uygulamaları ve Uluslararası Ticareti ve yatırımları üzerine Uluslararası çalışmalar yapmaktadır.

Uzmanlık alanları olan Dış Ticaret Uygulamaları, Uluslararası Satış&Pazarlama, Dış Ticarete Müşteri İlişkileri Yönetimi, Key Account Management, İthalat&İhracat Operasyonları, Girişimcilik, Tedarik Zinciri Yönetimi ve Uygulamaları, Lojistik Yönetimi, Etkin Depo ve Stok Yönetimi gibi konularda eğitimci ve danışman olan ÖZTÜRK, bilgi ve deneyimini Rönesans çatısı altında paylaşmaktadır.

Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği

Mücahitler Mah. Şehit Ertuğrul Polat Cad. No: 3

Şehitkamil GAZİANTEP

Tel : 90 (342) 211 05 00 Faks : 90 (342) 211 05 09

e-posta : gaibevrak@gaib.org.tr / www.gaib.org.tr

KEP: gaib@hs01.kep.tr





GÜNEYDOĞU ANADOLU İHRACATÇI BİRLİKLERİ

GENEL SEKRETERLİĞİ

Hüseyin Mandacı

Müşteri Şikayet Yönetimi Eğitimi

30 Mart 2021, Salı, Günü, 14:00-17:00, ZOOM Online Platformu

Eğitim İçeriği:

- Müşteri Kimdir?
- Müşteri Hizmeti Nedir?
- Müşteri Memnuniyeti Yönetimi mi? Müşteri Şikayetleri Yönetimi mi?
- Memnuniyete ve Şikayete Kurumsal ve Kişisel Bakışımız
- Kurumsal Şikayet Çözme Politikamız
- Müşteri Şikayetlerinin Önemi
- Müşteri Her Zaman Haklı mıdır?
- Şikayet Etmeme Konusu Nedir?
- Şikayet Etme Amaçları Neler Olabilir?
- Şikayet Kanalları ve Amaçları Neler Olabilir?
- Tatmin Olmayan Müşteride Hizmet Telifisi
- Şikayetlerin Etkin Şekilde Çözülmesi
- Sözlü Şikayetlerin Çözülmesi (İletişim Dili ve Dikkat Edilecek Kurallar)
- Yazılı Şikayetlerin Çözülmesi (Yazılı İletişim Dilinde Dikkat Edilecek Kurallar)
- Şikayet Yönetimi Sistemi
- Şikayet Yönetiminin İç ve Dış Amaçları Ne Olabilir?
- ISO 10002 Nedir?
- Şikayetten Tatmine Yolculuk

Eğitmen Özgeçmişi – Hüseyin Mandacı:

İzmir Dokuz Eylül Üniversitesi İktisat Fakültesinde lisans düzeyinde ve İstanbul Bilgi Üniversitesinde ise Hukuk Fakültesinde Ekonomi Hukuku alanında yüksek Lisans düzeyinde eğitimini tamamlamıştır.

1990 yılından bu yana, 25 yılı aşkın sürede Pamukbank, Finansbank, Şekerbank, Türkiye Ekonomi Bankası, Alternatifbank gibi Türkiye'nin önde gelen Finans Kuruluşlarında Perakende/Bireysel Satış ve Pazarlamadan sorumlu üst düzey yöneticilik görevlerinde bulunmuştur.

Akademi ve Eğitim konularında çeşitli projelerde aktif olarak rol alan MANDACI aşağıdaki gibi pek çok çalışmada bulunmuştur.

Uluslararası yatırım bankası Goldman Sachs'ın 2008 yılında başlattığı "10.000 Kadın Girişimci" projesinin, Özyeğin Üniversitesi işbirliği ile Türkiye'deki programlarındaki "Girişimcilikte Satış Geliştirme" eğitimlerini Hüseyin MANDACI vermiştir. Bununla birlikte Özyeğin Üniversitesi

Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği

Mücahitler Mah. Şehit Ertuğrul Polat Cad. No: 3

Şehitkamil GAZİANTEP

Tel : 90 (342) 211 05 00 Faks : 90 (342) 211 05 09

e-posta : gaibeprak@gaib.org.tr / www.gaib.org.tr

KEP: gaib@hs01.kep.tr





GÜNEYDOĞU ANADOLU İHRACATÇI BİRLİKLERİ

GENEL SEKRETERLİĞİ

ve TOBB işbirliğiyle, her yıl düzenlenen 1.000.000 TL ödüllü olan “bir FİKRİNmiVAR?” proje ve fikir yarışmasında da katılımcılara, Satış Eğitimlerini vermekte olup yarışmada finale kalan proje ve fikir sahibi katılımcılara da mentörlük desteği vermiştir.

Hüseyin MANDACI'nın Türkiye'nin önde gelen kurum ve markalarına verdiği eğitimler arasında, Pazarlama ve Satış Teknikleri, Business Networking, Kurum içi Uzlaşma ve Biz Olmak, İletişim ve İlişki Yönetimi, Finansal Satış, Hizmette Mükemmellik, Etkili Sunum Teknikleri, Motivasyon ve Stres Yönetimi, Kişisel İmaj ve Beden Dili Yönetimi, Etkinlik ve Zaman Yönetimi, Vizyonel Yönetim Teknikleri gibi eğitimler yer almaktadır.

T.Vakıflar Bankası TAO nezdinde 3 yıl süre ile Satış Teknikleri, Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Etkili İletişim eğitimlerini halen vermektedir.

Humanist Yayınevi tarafından yayınlanan, D&R mağazalarında en çok satanlar arasına giren ve 2.basımı yapılan “İtirazım Var” adlı Satış profesyonellerinin başucu kitabı yazarıdır.

Kişisel Gelişim ve İletişim alanlarında 200 adet civarı makalelerin yer aldığı, yaklaşık 80.000 kişinin okuduğu bir kişisel blog yazarı ve editörüdür.

1970 Çanakkale doğumlu Hüseyin MANDACI, evli ve bir çocuk sahibidir.

Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği

Mücahitler Mah. Şehit Ertuğrul Polat Cad. No: 3

Şehitkamil GAZİANTEP

Tel : 90 (342) 211 05 00 Faks : 90 (342) 211 05 09

e-posta : gaibevrak@gaib.org.tr / www.gaib.org.tr

KEP: gaib@hs01.kep.tr

