



# İŞ HAYATINDA İNSAN İLİŞKİLERİ VE İLETİŞİM

Prof.Dr.Ferit İZCİ

- Kurum ve kuruluşlarla işyerlerinin başarısı insanların birbirleriyle iyi iletişim içinde olmalarına bağlıdır.
- İş yerindeki bireyleri başarı ve mutluluğu da iyi iletişim kurmalarına bağlıdır.
- Çalışan bir birey günün en az 1 / 3 ünü çalışarak geçirir.
- İş yerindeki iletişim çalışanlara gereksinim duyacakları bilginin yanında iş tatmini de sağlar.

## İşyerlerinde İletişimin İyi Olması Halinde;

- Çalışanların moral ve motivasyonu yükselir.
- Verim yükselir ve kazanç artar.
- Zamandan tasarruf edilir.
- Katılım, daha kolay olur.
- Hatalar en aza iner.
- İşbirliği ve koordinasyon kolaylaşır.

## İŞ YERİNDE OLMASI GEREKENLER;

- Arkadaşlarınızı etiketlemeyin (tembel, isteksiz vb)
- Birbirinizi kışkırtmayın (meydan okumak, rest çekmek vb.) aranızda daima sınır olsun.
- Başkalarının yaptıkları hatalara gülmeyin ve onları koz olarak kullanmayın.
- İstmeden kırıcı ve kaba davrandıysanız özür dileyin.
- Birbirinizin başarılarını tebrik edin.
- Birbirinize eleştirilerinizi teke tek ve sebep sonuç ilişkine dayandırarak yapın.
- Her ilişkinizde “lütfen” ve “teşekkür ederim” deyin.
- Geçmiş hataların üzerinde durmayın.
- Kızgın davranış ve söylemlerden kaçının.
- Grup arkadaşlarınızın ilerlemesi ve gelişmesi için çaba harcayın.

## TELEFONDA İLETİŞİM;

- İletişim denilince akla ilk gelen şeylerden biri “Telefon”dur.
- Telefon birbirinden uzak iki yer arasında konuşmayı sağlayan önemli bir iletişim aracıdır.
- Telefonlar en çabuk şekilde ve doğal bir ses tonuyla açılmalıdır.
- Telefon ağıza 2–3cm uzak olmalıdır.
- Konuşurken gülümsenmelidir.
- Telefon ile konuşurken bir şey yemek, içmek ve çiğnemek yanlıştır.
- Telefonla konuşurken dikkat verilmelidir.
- Telefona cevap verirken kişi kendini tanıtır.
- Tüm mesaj ve talimatlar dikkatle dinlenir ve onaylatılır.
- Telefonla görüşeceğiniz kişiyi aramadan önce plan yapılır.
- Genel nezaket kurallarına uyulur.

## TELEFON GÖRÜŞMESİNE HAZIRLIK;

- Görüşme için hangi hazırlıkları yaptım?
- Görüşme planı yaptım mı?
- Görülecek kayıt ve soruları not ettim mi?
- Planı uygulamak için zaman yeterli mi?
- Konuşmaya hazır mıyım, sesim düzgün mü?
- Arama saatim uygun mu?

## ÇAĞRIYA CEVAP ALDIKTAN SONRA YAPILACAKLAR;

- Karşı taraf selamlamalıdır.
- İşletmeyi ve kendini tanıtmaya yapılır.
- Dikkatlice konuşma gerçekleştirilir.
- Cevaplar dikkatle ve sözünü kesmeden dinlenir.
- Önemli noktalar not edilir.
- Bilgi kontrol edilir.
- Alınan bilgilerin doğruluğunu kontrol etmek için tekrarlanır.
- Teşekkür etme.
- Yapılacak işlem varsa takip etme.



## ÇALIŞAN MÜŞTERİ İLİŞKİSİ;

- İşletme ve müşteri arasında satış öncesi ve satış sonrası tüm çabaları kapsayan karşılıklı fayda ve memnuniyet sürecini ifade eder.
- İşletme açısında ise müşterinin kim olduğunun farkına varmak ve müşterinin konumunu anlamak büyük bir önem taşımaktadır.



## MÜŞTERİ KİMDİR?

- Müşteri, en önemli kişidir.
- Müşteri, bize bağımlı değil, biz ona bağımlıyızdır.
- Müşteri, çalışmamızı aksatan kişi değildir, çalışmalarımızın odak noktasıdır.
- Müşteri, ihtiyaçlarını bize ileten ve talep eden kişidir.
- Müşteri verebileceğimiz en mükemmel hizmete ve nezakete layıktır.
- Müşteri tartışılıp alay edilecek kişi değildir.

## ÇALIŞAN-MÜŞTERİ İLETİŞİMİNDE NELERE DİKKAT EDİLMELİDİR?

- Müşterilerle ölçülü, dikkatli ve kibar konuşun.
- Telefon görüşmelerinde müşteriyle tartışılmaz, anlaşılabilir şekilde konuşulur.
- Yüz-yüze iletişim kurduğunuz süre boyunca "göz kontağı" sağlanmalıdır.
- Çalışanlar işyerinde asık suratlı, sert, donuk, tepkisiz ve aşırı gülmek gibi olumsuz ifadeler takınmamalıdır.
- İşletmeye gelen müşterilere karşı hemen ilgi gösterilmelidir.
- Bir işte en önemli unsur müşteridir.
- Müşteri olmadan işletme ve çalışanlar olmaz.
- Müşteriden bir şeyler isterken daima kibar ve kendinden emin ifadeler kullanılmalıdır.

## MÜŞTERİ TIPLERİ;

- KÖTÜMSER
- TİTİZ
- KENDİNİ BEĞENMİŞ
- SOSYAL
- ÇEKİNGEN
- NAZİK
- İYİMSER
- ÖFKELİ
- TELAŞLI
- SORUMSUZ
- İNATÇI
- ŞÜPHECİ
- DALGIN
- ALÇAKGÖNÜLLÜ

## MÜŞTERİLERİN GENEL SAYILABİLECEK BEKLENTİLERİ AŞAĞIDAKİ GİBİDİR;

- Özel ilgi
- Ürün ve Hizmette Güvenilirlik
- Ürün ve Hizmet Çeşitliliği
- Yeni Teknoloji Yöntem ve Fikirler
- Kullanımda Kolaylık
- Ödenen Ücretin Karşılığını Almak
- Çağdaş Görünüm ve Konfor

## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN BOYUTLARI;

- Ürün alanında: ürün kalitesi, ürün ömrü, ürün tasarımı, işlevsellik ve ürün performansı veya verimliliği.
- Teslimat alanında: zamanında teslimat ve teslimat hızı.
- Personel ve hizmet alanında: personel/temsilcilere ulaşılabilirlik, personel/temsilcilerin bilgili olmaları, sorun ve şikayet giderme hızı, soru cevaplama hızı, satış sonrası servis, personel/temsilcilerin profesyonel davranışları.
- Fiyat alanında: rekabetçi fiyat, ürün değerinin ödenen fiyatla eşitliği.
- Kuruluş ve organizasyon alanında: iletişim ve iş yapma kolaylığı ve şeffaflık.
- Müşterilerden doğrudan geri bildirim almak, memnuniyet ölçümünün en iyi yoludur.

Yukarıdaki boyutlara bağlı olarak, sonunda müşterilerinize soracağınız sorular neleri bilmek istediğinize bağlıdır.

- Müşteri itiraz ediyorsa ne yapılır?
- İtirazla nasıl baş edilir?
- Sinirli müşteri ile nasıl iletişim kurulur?



- İş arkadaşlarınız, yöneticiniz ya da müşterilerinizle iş hayatında doğru iletişim kurmanın başarı için ne kadar gerekli olduğunu biliyorsunuz, değil mi?
- Güler yüz ve tatlı dilin her zaman işe yarayacağını farkına varın!
- Olumsuz tepkilerle karşılaşmak istemiyorsanız yersiz şakalar yapmayın!
- İş yerinde iletişim sorunları yaşamamak için saygılı olun!
- Empati yapın!
- Yaratıcı olun!
- İyi bir dinleyici olun ancak, dedi kodu yapmayın!
- Öfkenizi kontrol edin!
- Tertipli, düzenli, temiz olun!
- Güzel konuşma becerisi edinin, beden dilinizi doğru kullanın!
- Takım çalışmasına uyumlu olun!
- Çalışkan olun!
- Aktif olun ve mesleki bilginizi artırın!
- Sabırlı, dayanıklı, kendine güvenli olun!

TEŞEKKÜRLER