

Otomotiv Eğitim ve Danışmanlık Kataloğu



2025

« Üşenme, Erteleme, Vazgeçme! »

Faaliyetlerimiz



Hakkımızda



Misyonumuz

Kişilerin ve kuruluşların farkındalıklarını sağlayarak, güçlü ve pozitif yönlerini açığa çıkararak, potansiyellerini fark etmelerini sağlamak ve davranış değişiminde istek uyandırarak hayatlarında olumlu değişimler yaratmak.

Bu doğrultuda, kurumların ve bireylerin beklentileri ve ihtiyaçları çerçevesinde eğitim programları dizayn etmek, gerçekleştirmek ve takip çalışmaları ile süreci beslemektir.

Vizyonumuz

Bireylerin, kurumların ve ülkenin gelişimi için, kişisel ve mesleki konularda olumlu değişimler yaratan çözüm ortağı olmak.

Değerlerimiz

Dürüstlük ve Güven
Çözüm Odaklı
Etik Olma
Sadelik ve Anlaşılabilirlik
Saygı ve Sevgi
Sorumluluk
Hoşgörü
Yenilikçilik ve Bilimsellik

Otomotiv Eğitimi



Üretim ve satış adetleri ile ülke ekonomisinin lokomotif sektörlerinden biri olan otomotiv; oem, üretim, satış ve ihracat alanlarında son yıllarda önemli ilerlemeler kaydetti. Ülkenin gelişmesi ve kişi başına düşen araç sayısı dikkate alındığında önümüzdeki dönemde de hala önemli bir potansiyele sahip olduğu görülmektedir.

Buna paralel olarak sektör için lise ve üniversite düzeyinde eğitim bölümleri olmasına rağmen kalifiye personel açığı hala devam etmektedir. Meslek liselerinin 4 yıla çıkarılması ve eski motor alanının 5 farklı dala sahip motorlu araçlar teknolojisi alanına dönüşmesi ile üretim ve satış sonrası teknik personel ihtiyacının, nihayet sonunda üniversite düzeyinde otomotiv mühendisliği bölümleri ile de üretime ve arge bölümleri ihtiyacının önemli bir bölümü karşılanmaktadır.

Ancak özellikle satış ve satış sonrası görevlerin çoğunluğunun eğitim kurumlarında henüz akademik bir eğitim alanı olmadığından sektör bu ihtiyaçlarını kendi eğitim faaliyetleri ile gidermektedirler.

Uzun vadede otomotiv satış-pazarlama şirketlerinin başarısının ön şartı hizmet kalitesini en üst düzeyde tutarak müşteri memnuniyeti ve bağlılığını sağlamalarıdır. Hizmet kalitesini sağlamada ise en önemli faktör alanında uzman yetişmiş kalifiye personeldir.

dinamik olarak bizim de amacımız bu hedef doğrultusunda iş ortaklarımız ile personel gelişimleri ve süreç iyileştirmeleri alanlarında işbirliği yaparak bugün ve gelecek için hizmet kalitelerini arttırmalarıdır. Gelişim potansiyeline sahip tüm satış ve satış sonrası personeline *dokunarak*; doğru eğitimi doğru zamanda ve doğru yerde; kaliteli, ekonomik, esnek ve sorumluluk bilinci ile sunmayı hedeflemekteyiz.

Kuruma Özel Eğitim Tasarlanması



Modern işletmelerin doğmasından önce mal ve hizmetlerin üretimi bireysel olarak ve küçük çaplı olarak yapılmaktaydı. Sanayi devrimi ile seri üretime geçilerek ürünlerin arzı artmakla birlikte tüm talepleri karşılayacak düzeye uzun yıllar gelememiştir, bu yıllarda «ne üretirsem satarım» sloganı geçerliydi. Örneğin bir otomobil markası sadece siyah üreterek ürünlerini satıyordu.

Günümüzde ise seri üretimin yanında kuruma/kişiyeye özel ürünlerin üretilmesi tekrar önem kazanmaya başladı. Firmalar bir taraftan seri üretim yaparken diğer taraftan müşteri ihtiyaç ve talepleri doğrultusunda özel üretim yapıyor. Yine otomotiv sektöründen örnek vermek gerekirse, iletişim ve bilgi teknolojilerinin desteği ile konfigüratör yardımı ile oluşturulan özel sipariş müşteri taleplerine göre üretilmektedir.

Dolayısıyla kurumların eğitim talepleri değerlendirilirken kurumun beklenti ve ihtiyaçları karşılıklı olarak analiz edilerek özel bir eğitim tasarlanması kaçınılmaz bir gerekliliktir. Bu katalogtaki eğitimler bilgi amaçlı olup, talep doğrultusunda kurum ihtiyaçları, eğitimden beklenen çıktılar, hedef kitlenin bilgi, tecrübe ve eğitim seviyesi, eğitim bütçesi, eğitim zamanlaması ve süresi, yapılacak testler, verilecek örnekler, rol oyunları, kurumun bulunduğu sektör vb. değerlendirilerek kuruma özel eğitimler tasarlanmaktadır.

Eğitim İhtiyaçlarının Belirlenmesi

Belirlenecek eğitimler çalışanların performans sonuçları ve gelişim planları ile bağlantılı olmalı ve kazanılması gereken yeteneklerle bağlantılı olmalıdır. Eğitimlerin tasarımında çalıştığımız iş otaklarımız ile mülakat, gözlem, bayi ziyareti, ön etüt çalışması ile beklenti ve ihtiyaçları doğru tespit ederek eğitimler tasarlıyoruz.

Eğitimlerimiz;

- Katalog eğitimleri
- Üretici/ana firma eğitimlerinin alınması/yerelleştirilmesi
- Firma ihtiyaçları doğrultusunda tasarım

şeklinde oluşturulmakta ve hayata geçirilmektedir. Eğitimlerin uygulanmasının ardından izleme, ölçme ve değerlendirme, raporlama hizmetleri sunmayı, onlara rehberlik etmeyi ve tüm bu çalışmaların ardından eğitimlerin sonuçlarını net olarak görebilmeyi hedefliyoruz.

Eğitim Yöntemleri

Eğitimler yaşayarak öğrenme perspektifi doğrultusunda sınıf içi eğitimlerinin yanında eğitim programlarının hayata geçirilmesi ve etkin bir şekilde uygulanması amacıyla eğitimlerde Rol Oyunları, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması, Oyun, Yarışma, Örnek Olay ve Çözümlenmeleri, Katılımcı Tecrübeleri ve Yaşanmışlıklar, Soru-Cevap, Test ve Tartışma yöntemleri ile katılımcıların aktif katılımlarıyla gerçekleştirilmektedir.

Beceri Geliştirme çalışmaları, video izleme ve örnek olaylar üzerinden yapılan çalışmalar ile interaktif bir şekilde gerçekleştirilmektedir. Temel bilgilerin aktarılmasında anlatım ve sunum ile beraber eğitim, flipchart ile anlatım, fotoğraf-video-karikatür-piktogram gibi görseller ve anekdot-hikaye gibi içeriklerle desteklenmektedir.

Destekleyici İçerikler

Mevcut eğitim içeriklerine ilave olarak katılımcılara farklı birimler tarafından ihtiyaç olan aşağıda belirtilen bilgi ve süreç işleyişlerinin aktarılmasında fayda vardır.

- Marka, Şirket, Grup Tanıtımı, Tarihçe
- Garanti ve Prosedürleri
- Yedek Parça ve Aksesuar, Lojistik
- Hukuk ve Tüketici Kanunu
- Müşteri İlişkileri, CRM
- SSH ve Süreçler
- Servis Pazarlama
- Teknik Birim / Teknik Destek Süreçleri
- IT Eğitimleri, Bayi Yönetim Sistemleri, Üretici sistemleri

Hizmetlerimiz



Eğitimlerimiz



Eğitimlerimiz

•Satış

- Satış M¼d¼r¼
- Satış Danışmanı
- M¼řteri Kabul
- Ür¼n Eğitimi

•Satış Sonrası

- **Teknik Olmayan**
 - Servis/SSH/Parça M¼d¼r¼
 - Servis Danışmanı
 - Hasar Ekspertiz
 - M¼řteri Kabul
 - Servis S¼reçleri
 - Temel Otomobil Teknolojisi Eğitimi
 - M¼řteri ile Diyaloglu Araç kabul
 - Marka/¼r¼n Eğitimleri
- **Teknik**
 - Teknik Eğitim
 - Elektrikli ve Hibrid Araçlar
 - Batarya ve şarj istasyonları
 - Kaporta
 - Boya
 - Akıllı Tamir
 - Araç Ekspertiz
 - Periyodik Bakım

•Diğer Eğitimler

- Keynote speaker
- Otomotiv Sekt¼r¼n¼n Geleceği
- Yeni Otomotiv Teknolojileri
- Ekonomik ve G¼venli S¼r¼ř Eğitimleri
- S¼r¼ř Yardımı Sistemleri
- Yedek Parça, ¼r¼n ve Sekt¼r Eğitimleri
- Madeni Yağ, Ak¼, Emisyon Eğitimleri
- Aksesuar Eğitimleri
- Araç Lansmanı



Satış Müdürü Eğitimleri



Bayi süreçlerinin en önemli adımlarından biri satış faaliyetidir ve diğer faaliyetlerin başlaması ve devam etmesi için önemli bir adımdır.

Bu süreci yöneten Satış Müdürü, yönetim becerileri, pazar ve müşteri memnuniyeti, finans yönetimi, iletişim ve ekip yönetimi, sunuş becerileri gibi işini etkin yapacak özelliklere sahip olmalıdır.

Ayrıca ekibinin performansının artması ve başarılı bir yönetim için koçluk becerilerini iyi kullanmalıdır.

Satış Müdürü Eğitimleri :

- 1. Aşama Eğitimi
- 2. Aşama Eğitimi
- Sertifika Sınavları
- Koçluk Eğitimi

1.Aşama : Sonuç Odaklı İletişim ve Personel Yönetimi

Süre : 4 gün

Eğitim hedefleri

- Yönetim becerilerini pekiştirir ve ekibini yüksek motivasyon ile etkin yönetir.
- Farklı profildeki çevresi ve müşteriler ile olumlu ve yapıcı iletişim kurar.
- Hizmet kavramı ve kalite göstergelerini analiz eder, etkin iş planı yapar.

Eğitim İçerikleri

Yönetim Becerileri

Satış müdüründen beklentiler
Marka değerleri
Satış müdürünün bir koç olarak rolü
Yöneticilik fonksiyonları

Etkili İletişim

Temel iletişim prensipleri, iletişim engelleri
Geribildirim, kendini tanıma
Aktif dinleme, soru çeşitleri ve benlik durumları

Profil Analizi ve Davranış

Farklı profilleri anlamak
Davranışı farklı profillere göre uyarlamak
Örnekleme, vaka çalışması, sorgulama, canlandırma, rol model olma yöntemleri

Ekip Çalışması

Satış sürecinde koçluk
Çalışanların motivasyonu ve İtici güçler
SMART hedef koyma tekniği
Önemli başarı ölçütleriyle performans değerlendirme
Hedefte uzlaşmaya yönelik yönetim

Hizmet kalitesinin analizi ve sunumu

Hizmet kalitesi göstergeleri ile analiz
4 köşe taşı tekniği
Farklı profilleri ikna
Hizmet kalitesi sunum alıştırmaları

Kişisel aksiyon planı

2.Aşama : Pazar ve Finansal Yönetim, Müşteri Memnuniyeti

Süre : 4 gün

Eğitim hedefleri

- Pazarı tanıy ve pazarlamanın itici gücünün sonuçlara etkisini fark eder.
- Müşteri ve memnuniyetinin önemi pekiştirilir, şikayetler etkili yönetilir.
- Finansal değerlendirme, maliyet azaltma ve karlılık stratejileri öğrenilir.
- Sektör analizi, trendler, değişimler ile işe etkileri ve uyum yöntemlerini bilirler.
- Sunuş becerilerini geliştirir, mesajı etkili bir şekilde aktarır.

Eğitim İçerikleri

Pazar ve Pazarlama

Pazarı incelemenin önemi, pazar nasıl değişiyor?
Müşterinin satış süreci boyunca deneyimleri
Pazarlama tanımı ve 4 boyutu
Reklamda 5W, reklam mecraları
Müşteri kazanımı
4 köşe taşı tekniği
Markaların başarısı

Müşteri Memnuniyeti Yönetimi

Müşteri memnuniyetini etkileyen faktörler
Şikayet nedir? Müşteri neden şikayet eder?
Şikayetin olası etkileri ve yönetim süreci
Şikayet yönetimi için satış ekibini geliştirmek
Müşteriyi elde tutma

Finans Yönetimi

Finans odaklı yönetim stratejisi
Başabaş analizi, sabit maliyetlerin azaltılması
Otomotiv sektöründe anahtar göstergeler
Müşteri beklentilerinin karşılanması, müşterinin fiyat-değer algısı
Müşteri memnuniyetinin etkileri, fiyata ilişkin itirazlara başarıyla yanıt vermek
Çapraz satış yoluyla iş hacminde artış, üst satış

Sunuş Becerileri eğitimi

Etkili aktarımın unsurları, konuşmacı kişiliği
Sesin ve dilin etkin kullanımı
Konuşmanın amacı ve kurgusu
İkna edici, sonuç odaklı ve değerlere yönelik aktarım
Yapısal tasarım, akıcılık, Aktarımlarda zor durumlarla başa çıkma

Satış Danışmanı Eğitimleri



Satış Danışmanın satış performansının yüksek olması, iletişim ve satış becerileri, ikna kabiliyeti, ürün hakimiyeti, ihtiyaç analizi ve pazarlama gibi bir çok faktöre bağlıdır.

Otomotiv sektöründe satış tekniklerinin yanında temel otomobil bilgisine sahip olmanın yanında özellikle marka ürünlerine/özelliklerine hakim olmak kaçınılmaz bir gerekliliktir.

Satış Danışmanı Eğitimleri :

- 1. Aşama Eğitimi
- 2. Aşama Eğitimi
- Sertifika Sınavları
- Temel Otomobil Teknolojileri Eğitimi
- Marka/Ürün Eğitimleri

1.Aşama : Satış Süreci ve Araç Sunumu

Süre : 4 gün

Eğitim hedefleri

- Satış sürecinin ve araç sunumunun detaylarını öğrenirler.
- Olumlu ilk izlenim ile güven verme ve ihtiyaç analizini önemini kavrarlar.
- Ürün ve fiyat teklif yöntemlerini, itirazlarla başa çıkmayı etkin yaparlar.
- Satış kapatmayı, müşteri kazanmayı ve iz bırakan bir teslimatı gerçekleştirirler.
- Kazanımları güncel hayatta etkili bir şekilde uygularlar.

Eğitim İçerikleri

Satış sürecine giriş

Satış danışmanından beklentiler
Müşteri odaklılık, zaman yönetimi

İlk izlenim ve etkili iletişim

İlk kişisel temasın oluşturulması
Satın almaya rehberlik yaklaşımı

İhtiyaç analizi

İhtiyaç analizinin anlamı ve bileşenleri
Soru teknikleri ve aktif dinleme
DISC nedir?, müşteri (4 renk)özellikleri ve davranış tercihleri

Araç sunumu

Araç sunumunun önemi ve prosedürleri
Faydaları anlatarak ikna ve itirazların ele alınması
Test sürüşü

Yeni araç teklifi

Teklif görüşmesinin yapısı
Teklif hazırlığı ve sunumu
İtirazların yönetilmesi ve fiyat/pazarlık yöntemleri

Finansal hizmetler

Takas teklifinin önemi ve fiyatın açıklanması
Finansal hizmet teklifi ve avantajları

Satışı kapatma

Satın alma sinyalleri ve pazarlık yöntemleri
Satış kapatma teknikleri

Destekleyici Faaliyetler

Müşteri Kazanımı
İz bırakan Teslimat
Müşteri Takibi ve Müşteriyi elde tutma
Kapsamlı satış süreci senaryoları üzerinden canlandırma çalışmaları

2.Aşama : Etkili Satış, Müşteri ile İletişim ve Gelişim

Süre : 4 gün

Eğitim hedefleri

- Satın almaya rehberlik ederek müşteri ile etkili iletişim kurarlar.
- Müzakere ve iknanın incelikleri öğrenirler.
- Müşteri itirazları ele alarak, zor durumları yönetmeyi bilirler.
- Telefonda etkili iletişim ve satış becerileri geliştirirler.
- Farklı yöntemler ile olumlu değişim ve gelişimler yaşarlar.

Eğitim İçerikleri

Mükemmel Satış

Satın almaya rehberlik
Satın almada duygu boyutu
İhtiyaç seviyeleri ve saklı ihtiyaçlar

Satış Görüşmesinde İletişim

Müşteriyi anlamak: Soru sormak, dinlemek
Etkili sözlü ve sözsüz iletişim
Mesajın 4 yönü ve iletişim kazaları
Araç içinde, araç başında sunumun önemi
Geribildirim aşamaları ve kuralları

Müzakere ve İkna

Müzakere teknikleri ve kazan-kazan yöntemi
İkna türleri ve farklı profilleri ikna etmek
İkna stratejileri: İtme, çekme, çekilme

İtirazları ele alma ve zor durumlar ile başa çıkma

İtirazlar ile baş edebilmek
Şikayet yönetimi süreci ve iyi yönetilen şikayetler
Zor durum ve kişilerle başa çıkma

Telefonda İletişim ve satış

Telefon ile satış ve hizmet yaklaşımı
Telefonda farklı müşteri profilleri ile iletişim ve ikna
Telefon görüşmesinin aşamaları

Değişim ve gelişim

Olumlu ifade kullanımı ve etkili sözcükler
Takım nedir? Takım gelişim modeli
SWOT analizi ile karar alma
SMART hedef koyma tekniği
Faaliyetlerin ve zamanın etkin yönetimi

İleri seviye satış süreci uygulamaları

Servis / SSH / Y.Parça Müdürü Eğitimleri



Bayi satış sonrası tüm faaliyetlerin ilk olarak Servis Yöneticisinin sorumluluğundadır. Servis Yöneticisi müşteri, yönetim ve organizasyon beklentileri doğrultusunda, eğitim içeriklerini etkin kullanarak hedeflerine ulaşacaktır.

Servis ve Parça Müdürü Eğitimleri :

- 1. Aşama Eğitimi
- 2. Aşama Eğitimi
- Sertifika Sınavları
- Workshop
- Koçluk Eğitimi

1.Aşama : Yönetim Becerileri, Motivasyon ve İletişim

Süre : 4 gün

Eğitim hedefleri

- Daha verimli çalışmak için iletişim ve takım çalışması yetkinlikleri gelişir.
- Müşteri odaklılığı ve çalışan memnuniyetini öğrenir ve servise uygular.
- Yönetim becerileri, İkna kabiliyeti ve çatışma yönetimi yetkinlikleri kazanır.

Eğitim İçerikleri

Yöneticiliğe giden yol

Geri bildirim kurallarının oluşturulması
Kendimi ve başkalarını nasıl görüyorum?
Size özel kişilik yapınız.

Etkin iletişim

İletişimin temel prensipleri, İletişim engelleri,
Tahrik edici söz veya cümleler
Aktif dinleme, soru çeşitleri ve benlik durumları

Kalite ve müşteri odaklılık

Serviste kalite
Müşteri memnuniyeti anketi ve müşteri beklentileri
Müşteri odaklı olmanın önemi ve iletişimde profesyonel tutum

Takım çalışması

Anlaşmazlıkların analizi ve onlarla başa çıkma
Şirket içi uyumlu çalışma

Motivasyon ve çalışan memnuniyeti

Motivasyon, personeli motive etmek ve etkilemek
İş dağılımı ve bilginin motivasyon aracı olarak kullanılması
Yöneticinin etki gücü

İtirazları başarı ile ele alma ve çatışma yönetimi

Müşteri neden itiraz eder?
İtirazları ele almanın kuralları
Uygulamalı olarak itiraz görüşmelerinin yönetilmesi

2.Aşama : Personel Yönetimi ve Servis İşletmeciliği

Süre : 4 gün

Eğitim hedefleri

- Yetki, sorumluluk ve iş ilişkilerinin analiz edilmesi ve yöneticinin sorumlulukları doğrultusunda bir görev tanımının oluşturur ve uygular.
- Planlama, hedef belirleme ve zaman yönetimi becerileri gelişir.
- Servis işletmeciliği ve pazarlamanın detaylarını öğrenir.

Eğitim İçerikleri

Yönetici özellikleri ve yetkinlikleri

Yöneticinin sahip olması gereken davranışlar ve nitelikler

Yönetimde değişim ve yönetim biçimleri

Geçmişten günümüze yönetsel davranışlar
Yönetimin güncel tanımı ve yönetim hedefleri
Yönetim tarzları ve yönetim tipleri

Bireysel personel görüşmeleri

İlişki odaklı görüşmelerin yönetimi, bireysel personel görüşmeleri
Bilgi paylaşımı ve aktarımı
Yönetici, çalışanların eğitmenidir

Personel seçimi ve analizi

İşe alım ve personel değerlendirmenin gerekliliği

Planlama ve hedef belirleme

Planlamanın temel prensipleri,
İşlerin planlanması ve zaman yönetimi

Servis işletmeciliği

Servis raporları, karlılık, performans ölçümleri

Servis pazarı, potansiyel ve aktiviteler

Servis işinde güncel gelişmeler, trendler / Araştırmalar
Çağdaş pazarlama, piyasa araştırması ve rekabet analizi
Güncel servis müşterisi beklentileri
Pazardan faydalanmak için arz oluşturma

Servis Danışmanı Eğitimleri



Satış sonrası Hizmetlerde müşteri memnuniyeti ve karlılık için en önemli görevlerden biri Servis Danışmanlığıdır. Görevin gerektirdiği yetkinliklerin kazanılması için doğru personel seçimi ve bilgilerin pekiştirilmesi için aralarına bayi süreçlerinin dahil olduğu eğitimler, sertifika sınavları ve ileri seviye eğitimler ile personelin eğitimleri ile hedeflere ulaşılabilir.

Servis Danışmanı Eğitimleri :

- 1. Aşama Eğitimi
- 2. Aşama Eğitimi
- Sertifika Sınavları
- Workshop
- Temel Otomobil Teknolojileri Eğitimi
- Ürün Bilgisi Eğitimleri
- İleri Seviye Eğitimler
 - Müşteri ile Diyaloglu Araç Kabul Eğitimi
 - Satış Eğitimi

1.Aşama : Müşteri Odaklı İletişim ve Organizasyon

Süre : 4 gün

Eğitim hedefleri

- Katılımcılar iletişimin temel prensiplerini öğrenirler.
- Müşterinin karşısına güvenle, pozitif ve ikna edici bir tavırla çıkabilirler.
- Farklı beklentileri olan müşterileri ele alabilir, kişisel algılamalarını nasıl optimum düzeye getirebileceklerini bilirler.
- Araç teslim alımı, iletişim ve teknik konuları kullanarak daha etkin yaparlar.

Eğitim İçerikleri

Farkındalığın artması

Geri bildirim, Kendini tanıma, Johari Penceresi (farkındalığın artması)

İletişimin temelleri

İletişimin temel yapısı ve iletişim engelleri

Mesajın dört yönü

"3-Benlik modeli"

İletişim araçları

Sözlü ve sözsüz iletişim, Beden dili / beden dili sinyalleri

Soru çeşitleri

Aktif dinleme

Olumlu düşünme ve ifade

Olumlu Olumsuz ifadeler ve olumsuzu olumluya çevirme, bakış açısı değiştirme

Motivasyon

Motivasyonun temelleri ve önemi

Kişisel mesleki hedeflerin belirlenmesi

Telefonda iletişim

Telefon görüşmesi

İdeal bir telefon görüşmesi yapısının oluşturulması

Telefonda ve uygulamalı ek iş onayı alma

Araç teslim alımı ve araç teslimi

Araç teslim alımının önemi

İdeal bir araç teslim alımı

Uygulamalı araç teslim alımı ve teslimi

2.Aşama : Etkinlik, Servis Pazarlama ve Şikayet Yönetimi

Süre : 4 gün

Eğitim hedefleri

- Katılımcılar, ideal servis danışmanı niteliklerini bilirler.
- Hedef belirleme ve zaman yönetiminin önemini kavrarlar.
- Ürün ve hizmetlerin faydalarını anlatarak ikna etmenin avantajlarını bilirler.
- Müşterilerden gelen itiraz ve bahaneleri ele almayı öğrenirler.
- Şikayet yönetiminin temel prensiplerini bilir ve uygularlar.

Eğitim İçerikleri

Servis danışmanının mesleki nitelikleri

Beklentiler doğrultusunda danışmanın sahip olması gereken davranışlar, nitelikler
Profesyonel olabilmek için kalite bilincine sahip olma
Serviste Kalite bilinci ve servis iş akışı

Planlama ve hedef belirleme

Planlamanın temel prensipleri,
İşlerin planlanması ve zaman yönetimi

Takım çalışması

Grupların yapısı
Bayide birlik ve takım ruhu

Satış görüşmelerinin yapısı

Satış görüşmesi etkileyen unsurlar
Bir satış / bilgilendirme görüşmesinin aşamaları

Faydaları anlatarak ikna etme

"Faydaları anlatarak ikna etmenin" yapısı
Ana fayda ve ek fayda, müşteri görüşmelerinde faydaları anlatma
Fiyat teklif yöntemleri

İtirazları başarı ile ele alma

Müşteri neden itiraz eder?, İtirazları ele almanın kuralları
Uygulamalı olarak itiraz görüşmelerinin yönetilmesi

Şikayetleri dostça ele alma

Şikayete neden olan davranış biçimleri
Şikayetleri ele alma yöntemleri ve uygulamalar

Müşteri Kabul Eğitimi



Bayide Satış ve Serviste müşteriye ilk karşılayan müşteri kabul personelinin gülyüz ve hizmet kalitesi ile bırakacağı ilk izlenim ile müşterinin bayi hizmetlerinden memnuniyeti artacaktır. İletişim teknikleri, süreç ve ürün bilgisi, pozitif ve çözüm odaklı davranışları konularında gelişimi ile müşteri kabul personelleri işini sonuca daha verimli şekilde ulaştıracaktır.

Müşteri Kabul Eğitimi :

- Müşteri Kabul Eğitimi

Müşteri Odaklı İletişim ve Organizasyon

Süre : 4 gün

Eğitim hedefleri

- Katılımcılar iletişimin temel prensiplerini öğrenirler.
- Müşterinin karşısına güvenle, pozitif ve ikna edici bir tavırla çıkabilirler.
- Telefonda iletişim tekniklerini pekiştirirler.
- Müşterilerden gelen itiraz ve bahaneleri ele almayı öğrenirler.
- Şikayet yönetiminin temel prensiplerini bilir ve uygularlar.

Eğitim İçerikleri

Farkındalığın artması

Geri bildirim, Kendini tanıma, Johari Penceresi (farkındalığın artması)

İletişimin temelleri

İletişimin temel yapısı ve iletişim engelleri, mesajın dört yönü
"3-Benlik modeli"

İletişim araçları

Sözlü ve sözsüz iletişim, Beden dili / beden dili sinyalleri
Soru çeşitleri ve aktif dinleme

Olumlu düşünme ve ifade

Olumlu Olumsuz ifadeler ve olumsuzu olumluya çevirme, bakış açısı değiştirme

Telefonda iletişim

İdeal bir telefon görüşmesi yapısının oluşturulması
Uygulamalı telefon görüşmesi ve analizi

Planlama ve hedef belirleme

Planlamanın temel prensipleri, İşlerin planlanması ve zaman yönetimi

İtirazları başarı ile ele alma

Müşteri neden itiraz eder?, İtirazları ele almanın kuralları
Uygulamalı olarak itiraz görüşmelerinin yönetilmesi

Şikayetleri dostça ele alma

Şikayete neden olan davranış biçimleri
Şikayetleri ele alma yöntemleri ve uygulamalar

Servis Süreçleri Eğitimi



Otomobil servislerinde, satış sonrası faaliyetler bir bütün olarak belirlenmiş bir iş akışına göre yapılır. Servis süreçleri olarak adlandırılabilen bu adımlar, proaktif müşteri takibi olarak adlandırılabilen servis pazarlama faaliyetleri ile başlayıp, aracın teslim edilmesinden sonra memnuniyet araması ve süreç iyileştirme faaliyetlerine kadar uzanır.

Tüm bu süreçlerin sağlıklı yürüyebilmesi için, servisin iyi tanımlanmış bir süreç akışına, buna inanan ve sahip çıkan kalifiye bir ekibe, iyi tanımlanmış ve paylaşılmış görev ve sorumluluk dağılımına ihtiyaç vardır.

Servis süreçlerinin kilit faktörleri başta personel olmak üzere, mekan, ekipman bunların kendi arasında işleyişi olarak sıralanabilir. Bu aşamada en önemli konulardan biri bu süreçleri hayata geçirecek ekibin bir ekip halinde çalışması ve konu hakkında iyi bir eğitim almasıdır.

Servis Süreçleri Eğitimi

Süre : 2 gün

Eğitim hedefleri

- Müşteri ihtiyaçlarını belirlemek ve memnuniyeti sağlamak
- Servis sürecinin anlamını kavramak ve uygulamak
- Servis süreci aşamalarını pekiştirmek
- Süreci destekleyici faydaları verimli kullanmak
- Servis etkinlik ve verimliliğini arttırmak

Eğitim İçerikleri

- Proaktif müşteri takibi
- Randevu işlemleri
- Araç kabul öncesi hazırlık
- Müşteri karşılama
- Müşteri ile araç kabul
- Servis pazarlama faaliyetleri
- Müşterinin ağırlanması
- Atölye planlanması
- Yedek parça süreçleri
- Bakım ve onarım faaliyetleri
- Garanti işlemleri
- Geri çağırma kampanyaları
- Kalite kontrol
- Aracın teslim hazırlanması
- Fatura hazırlık
- Müşterinin bilgilendirilmesi
- Araç teslimi
- Müşteri memnuniyet aramaları
- Süreç iyileştirme

Temel Otomobil Teknolojisi Eğitimi



Otomotiv satış ve satış sonrası hizmetlerde çalışan personelin , otomobil konusunda temel bilgilere sahip olması gerekmektedir. Mekanik ve elektrik teknisyenler genelde meslek lisesi mezunu olduklarından temel otomobil teknolojisine hakim durumdadır. Bu personelin yalnızca çalıştığı markanın teknoloji/marka eğitimlerine ihtiyaı olmakta ve markaların teknik eğitim bölümleri tarafından verilen eğitimler yeterli olmaktadır. Kaporta ve boya konularında ise yeni okullarda yeni başlayan eğitimler nitelik ve nicelik olarak yetersiz kalmakta ve bu personeller de genelde işi piyasada öğrenmektedirler.

Ancak satış temsilcisi, servis danışmanı, müşteri kabul/resepsiyon gibi personeller genelde teknik harici okullardan ve sektörlerden istihdam edildiği için otomobil bilgileri yetersiz kalmaktadır. Bu yüzden üretken olmayan teknik harici personele temel otomobil teknolojisi bilgilerini aktarmak gerekiyor. Ancak bu eğitiminde sonra üzerine marka/ürün eğitimi verilerek daha yüksek fayda sağlanabilir.

Temel otomobil teknolojisi eğitiminin amacı bayide otomotiv eğitimi görmemiş çalışanlara gerekli bilgi ve donanımı kazandırmaktır.

Temel Otomobil Teknolojisi Eğitimi:

- Temel Otomobil Teknolojisi Eğitimi

Temel Otomobil Teknolojisi

Süre : 4 gün

Eğitim hedefleri

- Otomobil ve teknolojileri hakkında bilgi sahibi olmak
- Müşteri diyaloglarında teknik bilgi ile güvenli duruş
- Ürün/marka eğitimlerine zemin hazırlamak
- Birimler arası iletişimde doğru anlatmak ve anlamak
- İş süreçlerinin sağlıklı ilerlemesine katkıda bulunmak

Eğitim İçerikleri

- Tanımlama numaraları, bilgi etiketleri
- Gövde yapısı ve tipleri
- Motor tipleri
Benzinli
Dizel,
Hibrit ve elektrikli
- Çevre ve ekonomi
Yakıt sarfiyatı ve ekonomik kullanım
Çevre kirliliğini önleyici sistemleri
- Şanzıman ve debriyaj
Düz, otomatik, yarı otomatik
- Çekiş (Önden çekiş, arkadan itiş, 4 çeker)
- Lastik, jant, kış lastiği, rot - balans
- Fren, ABS, ESP, TCS
- Süspansiyon sistemi, amortisör, direksiyon sistemleri
- Temel elektrik, akü, far ayarı
- Kalorifer, klima
- Güvenlik sistemleri
Aktif ve pasif güvenlik sistemleri,
Hava yastığı, emniyet kemeri
- Sıvılar
Soğutma ve silecek
Yağlar, hidrolik, yakıtlar
- Periyodik bakım
- Gösterge tablosu ve ikaz lambaları
- Kaporta ve yapısı
- Boya

Müşteri Diyaloglu Araç Kabul Eğitimi



Müşteri ile diyaloglu araç kabul görüşmesi, kabul hizmetinin sunulduğu ortam ve donanım, kabul işlemleri ve prosedürler, lift ile araç başında müşteri ile diyalogu gibi başlıklardan oluşur.

Servise Faydası:

Diyaloglu araç kabul; etkili atölye organizasyonu ve iş planlamasına yardımcı olan, açık ve güvenli sipariş alınan, aksesuar, parça ve işçilik satışını artıran, personelin kişisel gelişimini hızlandıran, iş tekrarlarını azaltan, müşteri memnuniyeti dolayısıyla kazanç sağlayan bir **Servis Satış Tekniğidir...**

Ayrıca; hizmet ve servis kalitesinin profesyonelce sunulması, randevu sisteminin aktif hale getirilmesi, araç kabulde müşteri ile birlikte doğru ve genellikle eksiksiz teşhis sayesinde zaman ve güven kazancı, fiyatlandırma kolaylığı gibi faydalar da sağlar.

Müşteriye Faydası:

Müşteri; aracında yapılacak veya yapılmış olan teknik işlemleri, garanti ile ilgili haklarını nasıl kullanacağını, ürün probleminin kapsamını, aracının durumu ile ilgili ayrıntılı bilgiyi, yedek parça temin durumunu, bakım veya onarımın tahmini maliyeti, tahmini olarak aracını teslim alacağı saati, geri dönüş imkanlarını, faturası ile ilgili ayrıntıyı diyaloglu araç kabulde öğrenir.

Diyaloglu Araç Kabul Ayrıca:

Müşterinin derdini anlattığı, ağırlandığı, aracını emanet ettiği servisi tanıma fırsatı bulduğu, aksesuar veya yeni araç konusunda araştırma yapma fırsatı bulduğu, servis yetkilileri ile samimi olarak kendini aileden hissedebildiği, geldiği servisin teknik yeterliliğini gözlemlediği bir süreçtir.

***Müşteri ile birlikte olabildiğimiz en önemli ve neredeyse tek andır ..!
Bu anın değerlendirilmesi kaçınılmazdır...!***

Müşteri ile Diyaloglu Araç Kabul Eğitimi

Süre : 4 gün

Eğitim hedefleri

- Servis danışmanının müşteri ile pozitif iletişim kurarak etkin araç kabul yapması
- Aracın tüm kontrollerini eksiksiz yaparak süreçleri kolaylaştırması
- Yapılacak işlere müşteri ile karar verip güven ortamı oluşturma
- Müşteri memnuniyetini arttırmak ve iş tekrarını azaltmak.
- Parça, işçilik ve aksesuar satışı ile servis karlılığını yükseltmek

Eğitim İçerikleri

- Müşteri ile diyaloglu araç kabul hazırlığı
- Müşteri karşılama, tanışma, ilk izlenim, ağırlama ve ikram
- Kabul işlemleri, müşteri ve araç bilgileri kaydı/güncellemesi
- Araç Kontrolleri
 - Araç içi
 - Araç dışı
 - Bagaj bölmesi
 - Motor bölmesi
 - Tekerlekler ve frenler (Yarım lift)
 - Araç altı kontrolleri (Tam lift)
- Müşteri tipine uygun iletişim
- Etkili ifade anlatım, tasvir
- Soru sorma ve aktif dinleme
- Etkili iletişim, empati ve güven verme
- Tutarlı bilgiler ile ikna yöntemleri
- Sorun çözme yaklaşımı
- İhtiyaç analizi ve parça-işçilik-aksesuar satışı
- Ürün ve teknik bilgi
- Araç eksiklerinin tespiti
- Not alma ve taleplerin ve bilgilerin kayıt edilmesi
- Zaman kullanımı, organizasyon ve sistematik çalışma
- Garanti prosedürleri ve tüketici kanunu
- Güncel marka ve üretici kampanyaları
- Araç başında yapılacak işlerin açıklanması
- Tahmini fatura tutarı hesaplama ve sunma
- Ödeme bilgisi ve seçenekleri/kolaylıkları
- Ulaşım imkanları sunma
- Tahmini teslim zamanı belirleme ve bildirim
- Değerli eşya hatırlatma
- İş emri ve evrakların hazırlığı, müşteri imzası

Kaporta Boya Atölye Yöneticisi Eğitimi



Otomotiv satış ve satış sonrası sektöründe sanayi, teknoloji, iletişim teknolojileri, müşteri beklentileri, değişen Pazar ve rekabet koşulları doğrultusunda son yıllarda önemli değişiklikler meydana geldi. Ülkemize de yansıyan bu gelişmeler neticesinde şehir ana caddelerindeki apartman altı acentalar ve sanayi sitelerindeki anlaşmalı atölyelerin yerini bir kısmı şehir dışında 3S-4S ya da «Plaza» gibi kavramlarla anılan tesislere bıraktı.

Bu tesislerde satışın yanında, servis, yedek parça, ikinci el, araç koruma, lastik ve rot-balans, kaporta-boya gibi bölümler aynı çatı altına toplanmış oldu. Haliyle fiziki, operasyonel, ciro, iş alanları, personel vb. hacimleri çok büyüdü ve yönetilmesi zor hale geldi. Bugün orta büyüklükte bir plazanın satış sonrası hizmetler müdürü, orta ölçekte bir işletmenin genel müdürü kadar bir işi yönetir duruma geldi.

Haliyle tüm bu işlerin/bölümlerin içinde detaylarda kaybolmadan etkili bir yönetim gerçekleştirmek bazı alanlarda bilgi, tecrübe ve eğitim gerektirmektedir. Servis müdürleri mekanik atölye, müşteri kabul, müşteri ilişkileri, garanti (nispeten yedek parça) gibi alanları etkili yönetebilse de daha uzmanlık gerektiren kaporta ve boya bölümlerinde sıkıntı yaşayabilmekteler. Aynı durum markaların merkezleri için de kısmi olarak geçerli demek çok ta yanlış olmayacaktır. Bunun neticesinde kaporta – boya bölümlerinin bir nevi «kurtarılmış bölge» konumuna dönüşme riski her zaman vardır.

Dolayısıyla bayinin cirosunun çok büyük kısmını satış bölümleri yapmasına rağmen, kârın büyük kısmını satış sonrası ve özellikle kaporta ve boya bölümleri gerçekleştirmektedir. Sigorta sektörü ile iyi ilişkiler doğrultusunda yetkili servislerinin geleceğinin önemli bir kısmının da bu bölümde olduğu açıktır. Bu eğitimimiz ile kaporta ve boya bölümlerini yönetenlere bir bakış açısı kazandırmayı hedeflemekteyiz.

Kaporta – Boya Atölyesi Yöneticisi Eğitimi

Süre : 2 gün

Eğitim hedefleri

- Hasar onarımı öneminin farkına varılması ve faaliyetlere hakim olunması
- Atölye verimliliği, karlılığı ve etkinliğinin ölçülmesi ve geliştirilmesi
- Süreçleri etkin işleterek müşteri memnuniyeti, kalite ve hız artırılması
- Personel, tesis, ekipman ve süreçlerin standartlar doğrultusunda yönetilmesi

Eğitim İçerikleri

- Sektör Yapısı
 - Otomotiv Sektörü ve Pazarı
 - Marka satış ve servis rakamları
 - Hasar Onarım Sektörü
 - Kaza ve Hasar İstatistikleri
- Sigorta Sektörü ve Beklentileri
- Hasar Onarımı, Maliyetler, Karlılık
 - Kaporta Atölyesinde Karlılık
 - Boya Atölyesinde Karlılık
- Onarım Kalitesi
- Yetkili Servis Farkı
 - Personel
 - Tesis
 - Ekipman
 - Süreçler
- Yönetim ve Organizasyon
 - Planlama, Organizasyon, Koordinasyon, Kontrol
- Anahtar Performans Göstergeleri (KPI'lar)
- Müşteri Beklentileri ve Memnuniyeti
- Pazarlama
 - Pazar Analizi, Pazarlama Faaliyetleri, Marka Kasko, Çağrı Merkezi
- Prosedür ve Sistemler
- Standartlar ve Kalite
- Kaporta ve Boya Onarımı Süreçleri
- Hasar Yönetimi ve Ekspertiz
- Destekleyici Faaliyet ve Uygulamalar
 - Mini Onarım, Cam Değişimi, Değer Kaybı, İş Ortakları, İlave Satış, İş Sağlığı ve Güvenliği, Eğitim ve Gelişim, Yedek Parça ve Sigorta Tedarikçileri, Sarf Malzemeleri, Firma Ziyaretleri, Çalışan Motivasyonu
- Otomobil Yapı ve Teknolojisi

Hasar Ekspertiz Eğitimi



Hasar Onarım s¼recinin en kritik ad¼mlar¼ndan biri de – belki de en ¼nemlisi – hasar ekspertiz s¼recidir. Kaza sonrası ilk a¼ama kazazedenin nereyi arad¼đı ve arac¼n nereye ¼ekileceđidir. Sigorta anla¼maları, marka kasko, sigorta acenta vb. vasıtası ile servise ¼ekilen arac¼n i¼lemleri yapılır. Gerekli belgelerin toplanması ile sigorta Őirketine hasar ihbar¼ yapılır. ¼n ekspertiz ve sigorta t¼r¼ne g¼re sigorta Şirketinin eksper y¼nlendirmemesi de s¼z konusudur.

Sigorta eksper¼ gelmeden ¼nce hasar dan¼Őmanları ve ilgili birimlerin ¼alıŐması ile ekspertiz yapılır. Bu i¼lem artık ¼zellikle kurumsal yerlerde ve servislerde ¼zel bir ekspertiz yaz¼lım program¼ desteği ile ger¼ekleŐtirilmektedir. Ancak yerel uygulamalar ve bilgilerin g¼ncelliđine g¼re bu yaz¼lım ¼ıktıları ¼zerinden tekrar bir g¼zden ge¼irme s¼z konusu olabilir.

Bu a¼aman¼n ardından hasarlı araçta kaporta, boya, mekanik i¼Őilikleri ve yedek par¼a olmak ¼zere ana ba¼lıklarda bir tahmini tutar ¼ıkar. Sigorta firmasının g¼revlendirdiđi eksper ile hangi par¼aların d¼zeltileceđi ya da deđiŐtirileceđi, par¼anın komple mi yoksa kısmi mi boyanacağı, hangi par¼aların deđiŐeceđi, hangi par¼aların mini onarım yapılacağı gibi konularda ekspertiz ¼zerinde pazarlıklar yapılır. S¼kme a¼amas¼ sonrası ¼ıkacak ilaveler de muhtemeldir.

Hasar Ekspertiz Eğitimi ile ama¼lanan, hasar dan¼Őmanı, kaporta teknisyeni/ustabaŐası, mekanik teknisyen, yedek par¼a vb. gibi bir ¼ok personelin katk¼s¼ ile yapılan ekspertiz ¼alıŐmasının sadece bir kişi tarafından etkili bir Şekilde yapılmasını sağlayarak onarım s¼recinin hızlı, sağlıklı ve verimli i¼lemesini sağlamaktır.

Hasar Ekspertiz Eğitimi

Süre : 2 gün

Eğitim hedefleri

- Hasarlı araç ekspertizinin bir kişi ile hızlı ve doğru yapılması
- Farklı hasarların onarım yöntem ve tekniklerini önceden kestirebilmek
- Doğru ekspertiz ile süreçleri etkin işleterek çalışanları/müşterileri memnun etmek
- İş ortakları ile güvene dayalı iş süreçleri oluşturmak

Eğitim İçerikleri

- Kaza ve Hasar İstatistikleri
- Sigorta Sektörü ve Beklentileri
- Ekspertiz Uzmanı Yetkinlikleri
- Ekspertiz ile İletişim
- Hasar Onarım Maliyetleri
- Onarım Kalitesi
- Üretici Onarım Kataloğu ve Bilgileri
- Yetkili Servisin Farkı ve Üstünlükleri
- Ekspertizde Müşteri Beklentileri
- Marka Kampanyaları ve Destekleri
- Marka Kasko
- Araç Sınıfları
- Otomobil Yapısı, Teknolojisi ve Malzeme Bilgisi
- Hasar Yönetimi ve Ekspertiz
- Ekspertiz Detayları
- Hasar Tespitinin Amacı
- Hasar Analizi (Direk ve Endirek Hasar)
- Hasar Analizi (Önden, Arkadan, Yandan)
- Hızlı Göz Gezdirme (Araç İçi ve Dışı)
- Hasar Ekspertiz Yazılımı ile Hasar Analizi
- Parça Fiyatları ve İşçilik Zamanları
- İşçilik Ücretleri
- Pert Araç Ekspertizi ve Pert Desteği
- Hasar Maliyetinin Azaltılması
- KPI'lar
- Ekspertiz Hataları
 - Motor Bölümü
 - Yürür Aksam
 - Elektrik
 - Hava Yastığı
- Uygulamalar

Teknik Eğitimler



Teknik eğitimler, bayideki üretken personel için verilen farklı içerik ve seviyelerden oluşan eğitimlerdir. Bu eğitimler;

- Katalog eğitimleri
- Üretici/ana firma eğitimlerinin alınması ve yerelleştirilmesi ile oluşturulan eğitimler
- Marka ihtiyaçları doğrultusunda tasarlanmış eğitimler

şeklinde olabilmektedir.

Teknik Eğitimler:

- Mekanik Teknisyen
- Elektrik Teknisyeni
- Arıza Teşhis Teknisyeni
- Kaporta
- Boya
- Akıllı Tamir

Hibrid Araç Teknolojileri



- Hibrid araçların tarihçesi ve gelişimi
- Hibrid araç çeşitleri, teknoloji farkları
- Üstünlükleri ve zayıf yönleri
- Türkiye pazarı, marka ve modeller
- Hibrid teknolojileri, temel bileşenleri
- Sistemin çalışması
- Frenleme ve enerji geri kazanımı
- Batarya ve yönetim sistemi
- Batarya sağlığı ve şarj durumu
- Batarya soğutma sistemi
- Güç Yönetimi (Konvertör-Invertör) sistemleri
- Elektrik motoru özellik ve yapısı
- Yüksek voltaj sistemi
- Hibrid Araç donanımları
- Klima ve kalorifer sistemi
- Güvenlik önlemleri, servis ekipmanları
- Aracın gerilimsiz hale getirilmesi
- Müdahale ederken dikkat edilmesi gerekenler
- Bakım, servis, onarım çalışmaları

Elektrikli Araç Teknolojileri



- Elektrikli araçların tarihçesi ve gelişimi
- Elektrikli araç çeşitleri, teknoloji farkları
- Üstünlükleri ve zayıf yönleri
- Türkiye pazarı, marka ve modeller
- Elektrikli araç teknolojileri, temel bileşenleri
- Sistemin çalışması
- Frenleme ve enerji geri kazanımı
- Batarya ve yönetim sistemleri
- Batarya soğutma sistemi
- Şarj yöntemleri ve sistemleri
- Güç Yönetimi (Konvertör-İnvertör) sistemleri
- Elektrik motoru özellik ve yapısı
- Yüksek voltaj sistemi
- Elektrik Araç donanımları
- Klima ve kalorifer sistemi
- Güvenlik önlemleri, servis ekipmanları
- Aracın gerilimsiz hale getirilmesi
- Müdahale ederken dikkat edilmesi gerekenler
- Bakım, servis, onarım çalışmaları
- Kazalar, müdahale, Pert, ÖTA

Otomotiv Sektörü ve Yeni Teknolojiler



- Türkiye’de ve Dünyada Otomotiv Sektörü
- Pazar ve sektör analizleri, istatistikler
- Satışlar, Trendler ve Gelişmeler
- Mobilite ve değişimler
- CASE: Bağlantılı, Otonom, Paylaşımlı/Akıllı, Elektrikli Araçlar
- Yakın gelecekteki trendler
- Otomotivde gelecek teknolojileri
- Ağır vasıtalarda yeni teknolojiler
- Araç konseptleri ve tasarımları
- Tüketici davranışı, eğilimleri ve tercihleri
- Otonom, Bağlantılı ve Paylaşımlı araçlar
- Sürüş yardımcı sistemleri ve sıfır kaza hedefi
- Tahrik sistemlerinde değişim
- Yeni tasarım ve konseptler
- Otomotivde yeni oyuncular
- «4.ekran», «last/end mile» «Platooning» kavramları
- Otomotiv markalarının dönüşümü
- Otomotiv elektroniği, mikroişlemci, çip ve networkler
- Regülasyonlar ve yasal düzenlemeler
- Satış ve satış sonrası hizmetler
- Gelişmelerin Aftermarkete etkileri

Hizmetlerimiz



Sertifika Sınavları



Teknik olmayan eğitimleri bitiren Servis Danışmanları ve Servis Yöneticileri bir gün süreli yazılı ve uygulamalı sertifika sınavına katılarak başarılı oldukları takdirde sertifika almaya hak kazanırlar. Sınavın yazılı bölümü hariç mesleki bölümleri profesyonel tiyatro sanatçıları ile rol çalışmaları yapılarak gerçekleştirilmektedir.

Sınava katılım için ön şart:

Tüm eğitim aşamalarına katılmış olmak

Sınavın amacı:

Katılımcıların kişisel ve mesleki yetkinlikleri test edilir ve işi için sahip olması gereken özellikler gözlemlenir.

Sınav akışı:

- Sınav öncesi bilgilendirme
- Yazılı sınav
- Rol play ile sözlü ve uygulamalı sınav
- Sonuç ve geri bildirim
- Sertifika teslim töreni

Değerlendirme ve başarı kriterleri:

- Yazılı sınavda en az %60
 - Sözlü ve uygulamalı sınavda en az %60
- almaları durumunda başarılı kabul edilir. İki sınav birbirinden bağımsızdır.

Sınavda başarılı olamayanlar başarısız oldukları bölümü telafi sınavı ile tekrarlayabilirler. Her bölüm için 2'şer defa telafi hakkı vardır.

Workshop (Atölye / Çalıştay)



Workshop, çalışanlar ile belirli sürelerde çeşitli yöntemler kullanılarak yapılan, güncel konularla ilgili çalışanların doğrudan fikirlerine başvurulduğu bir çalışmadır. Çıktıları değerlendirilip iş süreçlerini iyileştirecek yeni uygulamaların hayata geçirilmesine katkı sağlar.

Workshop hedefleri:

Amaç, sertifikasyon programında verilen bilgilerin pazar koşulları ve güncel gelişmeler doğrultusunda sistematik olarak geliştirilmesidir.

Workshop içerikleri:

- Süreçlerin kalitesini artırmaya yönelik daha etkin iletişim
- Güncel sorunlara yönelik çözüm önerilerinin geliştirilmesi ve uygulamaya yönelik projelerin oluşturulması
- Tecrübelerin paylaşımı
- Sürekli gelişen pazar ve yeni teknolojilerin takip edilmesi

Yöntemler:

- Beyin Fırtınası
- Açık Fikir Platformları
- Vaka Analizleri
- Grup Çalışmaları
- Sunumlar
- Oyun Çalışmaları
- Drama Uygulamaları
- Yarışmalar

Süre ve periyot:

Yılda en az bir defa ve 2 gün

Koçluk



Koçluk, kişinin sahip olduğu potansiyelini ve gücünü, kendi istediği doğrultuda değişim veya gelişim sağlamaya ve eyleme dönüştürmeye yarayan bir araçtır.

Bir yönetim stili olarak koçluk:

Bayide satış/servis müdürleri, koçluk becerilerini kullanarak çalışanlarının performanslarını önemli ölçüde ve kalıcı bir şekilde arttırabileceklerdir. Müşteri beklentileri ve performans arasında ilişki kurarak, müşteri memnuniyetini nasıl geliştirebileceklerini tanıyacaklardır.

Hedefler:

Koçluk eğitimi alan ve uygulayan bayi yöneticileri;

- Müşteri memnuniyetinin nasıl meydana geldiğini ve onu nasıl etkileyebileceğinizi bulacaklar.
- Satış/servis alanını etkili bir şekilde kontrol etmek için hizmet için kilit verileri kullanmanın faydalarını ve kısıtlamalarını bilecekler.
- Satış/servis yöneticisi olarak çalışanların performansını nasıl sürdürülebilir bir şekilde arttırabileceğini öğrenecekler.
- Sürekli bir gelişim sürecini nasıl oluşturabileceğini öğrenecekler.

Danışmanlık



Kurumların değişim ve gelişim faaliyetleri ve hedeflere ulaşmaları yolunda ihtiyaç duydukları desteğin; bağımsız, deneyimli ve ilgili kişilerce yapılması önemlidir.

Danışmanlık Aşamaları:

Proje büyüklüğü ve kararlaştırılan periyotlar doğrultusunda yapılan ziyaretler ile gerçekleştirilen danışmanlık hizmeti, öncelikle ziyaret, teşhis ve analiz gibi kısımlardan başlar. İyileştirme çalışmaları kapsamında etkin ve kalıcı çözümler üretilip sunulur. Uygun yöntemler ile faaliyet gerçekleştirilir ve sonuçlar değerlendirilir.

Danışmanlık Alanlarımız:

- Eğitim danışmanlığı
- İş geliştirme
- Süreç iyileştirme
- Servis ve Müşteri hizmetleri iyileştirme
- İK danışmanlığı
- Eğitim tasarımı
- Eğitim yönetim sistemleri
- Okul ve sosyal projeler danışmanlığı
- Eğitim konseptinin yerelleştirilmesi
- Eğitim merkezi tasarım
- Beceri yarışmaları ve motivasyon oluşturma
- Yeniden yapılanma
- Pazarlama ve satış geliştirme

Gizli Müşteri



Neden Gizli Müşteri?:

Büyük yatırımları, olağanüstü emekler harcanarak gerçekleştiriliyor. Servisler veya showromlar en son teknolojik ekipmanlarla donatılıp büyük yatırımlar yapılıyor. Dışarıdan bakıldığında her şey mükemmel görünüyor. Ama hepimiz çok iyi biliyoruz ki, o mükemmelliği devam ettirecek hatta daha iyi hale getirecek tek şey, insan, yani çalışanlar. Acaba çalışanlar kendilerine teslim edilen bu değere nasıl davranıyorlar? Ayrıca çalışanlarınız ve müşterileriniz kurumunuzdan ne derece memnunlar? Mutlaka öğrenmek istersiniz değil mi? Unutmayın en iyi ölçüm yöntemi gerçek deneyimlerdir.

Kurumunuz ve çalışanlarınızın gelişimine hizmet edecek kalitatif ve kantitatif her tür araştırma alanında sağlam, hızlı ve güvenilir veriler sağlayıp sonuçları sizin için analiz eder, size ihtiyacınız olan raporları ve sonuçları sunmakla kalmaz, bu sonuçlarla ne yapacağınız konusunda danışman yaklaşımıyla oluşturduğu hareket planları ile değişim ve gelişiminizi garantileriz.

Yöntem ve İçerik:

Gizli müşteri çalışması, gözlem yapan kişinin gözlemci kimliğini gizleyerek hizmet alması, daha sonra aldığı hizmeti ve hizmet aldığı kişiyi ve/veya satış-hizmet noktasını tanımlı kriterler üzerinden değerlendirmesidir.

Bayi, servis, showroom, şube, acente, çağrı merkezi vb. çalışanlarının müşterilere yaklaşım ve davranışlarının ve hizmet mekanının düzenlenmesinin kurumun hizmet standartları doğrultusunda değerlendirilmesi. Kurumun Hizmet Kültürü unsurlarının sürekli gündemde ve öncelikli tutulması. Davranış değişikliği konusundaki gelişmenin değerlendirilmesi. Bayi / şube / acentelerin bu alandaki performanslarının karşılaştırılması. Ödüllendirme mekanizmalarına temel oluşturulması. Değerlendirme sonuçları doğrultusunda hedefler ve hareket planları oluşturularak sürekli bir gelişim aracı yaratılması.

Hasar Onarımı Ekspertiz Hizmeti



Hasar Onarımı

Hasarlı araçların onarımı öncelikle aracın sigortalı olup olmamasına göre değişmektedir. Araç sigortalı ve özellikle marka kaskolu ise ilgili markanın yetkili servisinde onarılmaktadır. Ancak araçtaki hasar trafik sigortasından karşılanacak ise onarım poliçe kapsamına göre farklı servis ya da atölyelerde, farklı yedek parçalar ile ve farklı teknisyenler tarafından onarılabilmektedir. Bir diğer durum ise aracın sigortasının olmamasıdır. Bu, aracın yaşının yüksek olmasına, araç sahibi tercihinin ya da aracın filo kiralama gibi bir şirkete ait olmasına göre değişebilmektedir. Ayrıca bunun yanında araçta sigorta olmasına rağmen kayıtlarda gözüküp ikinci el değeri düşmemesi için farklı onarım yer ve yöntemleri seçilebilmektedir.

Hasar Onarımının Kontrolü

Tüm bu durumlarda yapılan onarımın özellikle ve öncelikle araç sigortalı ise sigorta poliçesinde belirtilen kriterler doğrultusunda onarım yapılması, onarım tekniklerinin doğru olması, aracın onarımdan sonra da aynı dayanımda olması, kullanılan yedek parçaların poliçede belirtilen özelliklerde olması gerekmektedir.

Dolayısıyla hem sigorta firmaları hem de kiralama firmalarının müşteri ya da kendi araçlarının onarım sonrası onarım uygunluğunun kontrol edilmesi ihtiyacı doğmaktadır.

Şirketimiz tarafından iş ortaklarımıza hasar onarım ekspertiz hizmetleri verilmekte ve bu kapsamda onarılan aracın onarım sonrası ekspertizi yapılarak kalite, uygunluk, doğru parça kullanımı, fatura kontrolü, onarım teknikleri ve ortamı, personel, vb. bir çok konularda raporu hazırlanmaktadır.

Eğitim Yönetim Sistemi ve E-Öğrenme



Eğitim Yönetim Sistemi (LMS)

Kurumsal firmaların eğitim faaliyetlerinin en önemli alanlarından biri eğitim faaliyetlerinin işe alımdan başlayarak tüm aşamalarda etkin ve verimli bir şekilde yönetilmesidir. Kurumun ihtiyaçları doğrultusunda kuruma özel hazırlanan yazılımlarımız ile tüm eğitim süreçleri sistematik bir şekilde takip edilmekte, analizleri yapılmakta, raporlanabilmektedir. Ayrıca eğitim faaliyetleri e-öğrenme, VR uygulamaları, oyunlaştırma vb. güncel teknolojilerle desteklenerek etkinliği arttırılmaktadır.

E-öğrenme, Oyunlaştırma,

Yeni nesil çalışanların iş hayatına dahil olması, bilgisayar, yazılım, iletişim teknolojilerinin gelişmesi vb. nedenler ile günümüzde sınıf içi eğitimlere ilave yöntemlerin uygulanması kaçınılmaz bir gereklilik olmuştur. Bunun yanında kalabalık ve geniş coğrafyada personeli bulunan firmalar için de bazı teknolojik çözüm ihtiyaçları doğmakta. Aynı zamanda uzun sınıf içi eğitimlerin teorik kısımlarını azaltarak uygulama ağırlıklı eğitimler için katılımcıların öncesinde sanal ortamda hazırlanmaları farklı bir alternatif olmaktadır.

Bu kapsamda e-öğrenme uygulamaları ile iş ortaklarımıza farklı çözümler sunmaktayız. Aynı zamanda sanal ve arttırılmış gerçeklik, oyunlaştırma ve eğitim oyunları, mobil çözümler, uzaktan eğitim, eğitim videoları, 3D animasyonlar ile öğrenmede zaman, mekan, süre, katılımcı sayısı gibi sınırlar ortadan kaldırılabilir.

Tüm bu uygulamalar yapılırken kurum ile birlikte, kurum için çalışarak kuruma özgü, içerik, yöntem, örnekler, testler, oyunlar, görseller vb. hazırlanmaktadır.

Beceri Yarışmaları



Beceri yarışmaları, otomotiv satış ve satış sonrasında, belirlenen dallarda ve belli periyotlarda düzenlenen; çalışanların motivasyonunu artırarak, hizmet kalitesini yükseltmeyi amaçlayan, kuralları belirlenmiş ve katılımcıların eşit şartlarda becerilerini sergiledikleri yarışmalardır.

Amaçlar:

- Çalışan motivasyonunu arttırmak
- Hizmet kalitesini yükseltmek
- Doğru iş yapış şeklini vurgulamak
- Bayileri iyi personeli istihdam etmek/elde tutmak için heyecanlandırmak
- Eğitim için veriler elde etmek
- Alanında en iyi personeli belirlemek

Yarışma Alanları:

- Satış Danışmanı
- Servis Danışmanı
- Teknisyen
- Kaporta
- Boya
- Yedek Parça

Uygulanışı:

- Yarışma projesinin planlanması, bütçelenmesi, onayı ve hazırlığı
- Bayi ağına tanıtımı/duyurulması, görsel çalışmalar.
- Yarışma mekan, içerik, organizasyon hazırlığı
- Yarışma elemelerinin, yazılı ve uygulama sınavlarının gerçekleştirilmesi
- Dereceye girenlerin belirlenmesi ve ödül töreni
- Bayi teşkilatına ve basın yoluyla sektöre duyurulması

Mesleki Yeterlilik Belgelendirme (MYK)



5544 sayılı kanun ile ÇSGB tarafından, belirli mesleklerde MYK Mesleki Yeterlilik Belgesi zorunlu hale getirilmiştir.

Zorunlu Olan Meslekler:

Belge zorunluluğu getirilen meslekler MYK sayfasında yayınlanmakla birlikte otomotiv içi aşağıdaki gibidir:

- Otomotiv Mekanikçisi
- Otomotiv Elektromekanikçisi
- Otomotiv Montajcısı
- Otomotiv Sac ve Gövde Kaynakçısı

Uygulama ve Ücretlendirme:

Sınav ücreti işsizlik fonu tarafından karşılanan yazılı ve performans sınavlarında katılımcılar, başarılı oldukları takdirde belgelerini alacaklardır.

Kimler muaf:

Ustalık belgesi olanlar ile MEB'na bağlı Mesleki ve Teknik okullar ile mesleki ve teknik eğitim veren üniversitelerden mezun olanlar.

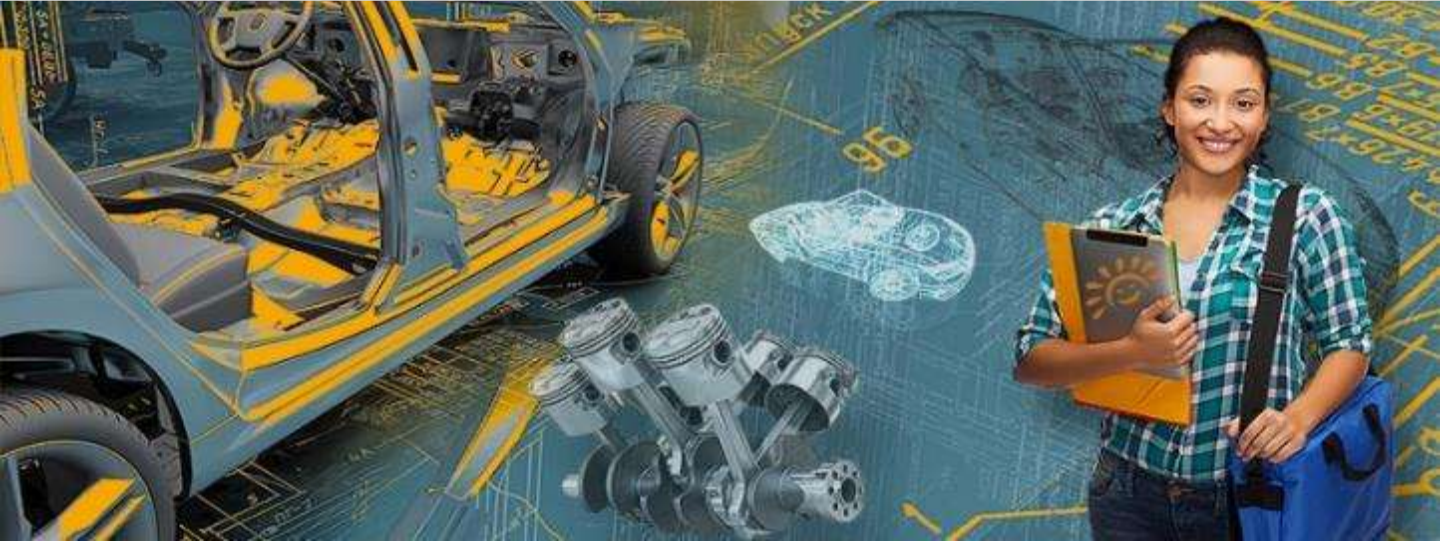
Süre:

31.12.2016 tarihi sonrası belgesiz çalışma olmayacak. Aksi takdirde MYK tarafından belirlenen para cezası uygulanacaktır.

Hizmetlerimiz:

Şirketinizde MYK belgesi alması gereken personelin belirlenerek, sınav organizasyonlarının yapılması ve belgelendirilmeleri alanında danışmanlık yapmaktayız.

Eğitim Kurumları Faaliyetleri



Her sektörde olduğu gibi, müşteri memnuniyeti ve karlılığın en büyük faktörü kalifiye personeldir. Bu personelin geliştirilmesi her ne kadar şirketler tarafından gerçekleştirilse de, iyi bir okul eğitimi ile sağlam temelleri olan personelin istihdamı son derece önemlidir. Dolayısıyla, insan kaynağını besleyen eğitim kurumları ile ortaklaşa faaliyetler yürütülmesi, personel kalitesini ve dolayısıyla iş kalitesini arttıracaktır.

Amaç:

- İyi okul eğitimi almış personelin istihdam edilmesi
- Stajyer sağlanması
- Eğitim alanlarında sinerji yaratılması
- Çalışanlara eğitim olanakları sağlanması
- Şirket/Marka tanıtımı, bilinirliğin, imajın ve güvenin artması
- Sosyal sorumlulukların yerine getirilmesi

Faaliyet Alanları:

- Sektör, şirket ve ürünler hakkında bilgilendirme seminerleri ve etkinlikleri
- Staj organizasyonu
- Okullarda personel yetiştirmeye yönelik laboratuvar/sınıf kurulumu
- Proje çalışmaları ve desteklenmesi
- Çalışanların eğitim kurumlarında öğrenimleri
- İhtiyaç olan sertifika, belgelendirme, kurs konularında ortaklaşa çalışma
- Etkinlik düzenleme, katılım
- Uluslar arası / Avrupa Birliği projelerine katılım

Eğitim Kurumları

- Üniversiteler ve Meslek Yüksek Okulları
- Teknik ve Meslek Liseleri
- Mesleki Eğitim merkezleri

Seminer / Konferans / Keynote



Seminer (Konferans) :

Kalabalıkların doğru motive edildiklerinde coşup hedeflerine odaklandıklarını, takım ruhunu hissedip hissettirdiklerini hepimiz biliriz. Çünkü gruplar birbirlerinin enerjilerinden beslenirler ve daha hızlı öğrenir, daha zor unuturlar. Kalabalık gruplarda yüksek verim alınmak istendiğinde, canlı konferanslar ya da seminerler bazen en etkili ve pratik çözümdür.

Şirketinize özel tasarlanacak seminer konuları ile katılımcıların kendi davranış sistemleri ile bağlantı kurarak bu davranışların doğru ve eksik yönlerini ve kendilerine etkilerini fark etmelerini yani yeni davranış modelleri konusunda bilinçlenmelerini sağlıyor, güçlü yönleri ve gelişim alanlarını tespit edip bilgileri tam hedefe yönelik şekilde aktarabiliyoruz.

Yetkinlik alanında pek çok farklı konuda, ayrıca özel içerik ve çözüm talepleriniz doğrultusunda konferanslarımız ile size bu alanda da hizmet sunuyoruz.

Proje Yönetimi



Bazı projeler vardır ki, başından sonuna kadar sizi en az sizin kadar düşünecek ve projeyi sahiplenecek danışmanlara ihtiyaç duyarsınız. Bu çözüm ortaklarının ne istediğini tam olarak anlamalarını ve uygulamalarını beklersiniz, bir başka deyişle i inizin rahat etmesini istersiniz.

Kurumu daha iyi seviyelere taşıyacak ve başarısını destekleyecek hizmet, kurum, yönetim, satış kültürünün oluşturulması ve geliştirilmesi de bu tarz projelere örnektir. Size uygun ve uygulanabilir standartların sizlerle birlikte belirlenmesi, projeyi hayata geçirecek çalışanlarca alınmasının sağlanması, herkese en doğru şekilde anlatılması ve alışkanlık haline dönüştürülmesi zorlu ancak bir o kadar keyifli bir yolculuktur.

Bu kapsamda ihtiyaç olan proje çalışmalarında iş ortağı olarak, hazırlık ve analiz, uygulama, kontrol ve geri bildirim aşamalarında birlikte çalışarak uygulamalar hayata geçirilir.

Audit (Denetim) Hizmetleri



Otomotiv markalarının üretimden başlayarak nihai müşteriye kadar uzun süreçleri vardır, ancak bunlardan en önemlilerinden biri müşteri karşısında markayı temsil eden perakende satış ve servis noktalarıdır. Dolayısıyla standartlara uygunluğu açısından bu noktaların periyodik olarak denetlenmesinde fayda vardır.

Müşterilerimize değer katmak için otomotiv süreçleri konusunda denetim hizmetleri sunarak, hızla değişen hizmet sektöründe müşterilerimize yüksek standartlarda hizmet sunmak, değişim süreçleri uygulanması konularında destek vermek ve gerçekleştirdiği denetimler sırasında belirlenen kurallar ışığında katma değer yaratmaktır.

Tecrübemiz ve esnek yaklaşımımız ile müşterilerimizin gerçek ihtiyaçlarını belirlemek ve karşılamak için çalışıyor, iş ortaklarımıza hizmet alanlarımıza giren tüm konularda destek vermeyi hedefliyoruz.

Mevcut sorunlar ve güncel konularla ilgilenmenin yanı sıra, müşterilerimizin başarıları için önem taşıyan fırsat ve riskleri tanımlayarak ve çözüm üreterek iş verimliliğini arttırmayı amaçlamaktayız.

Audit süreci görüşme, ihtiyaç analizi ile başlayıp, denetçi tayini ve ziyaretler ile devam eder. Denetim bulguları, puan hesaplamalı güçlü raporlar, özet yönetici raporları ve aksiyon planı ile sonuçlanır. ISO 19011 belgemiz ile iç denetimler etkin bir şekilde gerçekleştirilmektedir.

Audit alanlar:

- Servis süreçleri uygunluk denetimleri
- Standartlara ve prosedürlere uygunluk
- Cihaz, ekipman, donanım uygunluğu
- Kaporta – Boya süreçleri, çalışma ortamı, cihaz ekipman durumu
- Personelin nicelik ve niteliksel analizi

Bu hizmet ile amaç, bayi ve servis standartlarını denetleyerek marka imajını korumak, şirket kalite ve prosedürlerinin uygunluğunu üst seviyede tutarak müşteri memnuniyeti sağlamaktır.

Etkinlik & Organizasyon



Etkinlik, Organizasyon ve Organizasyon Yönetimi alanlarında iş ortaklarımız ile profesyonel olarak ulusal ve uluslararası hizmet vermekteyiz. Toplantı organizasyonları, saha faaliyetleri, fuar hizmetleri, panel, kongre, lansman etkinliklerinde sürecin her aşamasında tek bir kaynaktan müşterilerimizin tüm ihtiyaçları beklentilerin üzerinde karşılanmaktadır.

Bunun yanında doğrudan pazarlama çalışmaları ve tanıtım aktiviteleri düzenlenmesi, merchandiser çalışmaları markalara özel hizmetleri, insan kaynağı tedarigi, eğitimini ve takibini gerçekleştirmekteyiz. Tüm organizasyon ve faaliyetlerde firmaya özel hizmetler ile fark yaratan, yenilikçi ve çözüm odaklı hizmetler sunmaktayız.

Öne çıkan hizmetlerimiz aşağıdaki gibidir :

- Road showlar
- Kongre ve seminerler
- Özel ürün ve hizmet lansmanlar
- Şirket/kurum toplantı ve çalıştaylar (Workshoplar)
- Motivasyon toplantıları
- Fuar stand hizmetleri
- Proje geliştirme
- Açılış organizasyonu
- Merchandiser
- Market aktiviteleri
- Pazarlama danışmanlığı

Başarılarımız



Eğitimlerimizden



Bizi Tercih Eden İş Ortaklarımız



Dr. Osman Kaya



1970 Manisa Akhisar doğumlu Osman Kaya, İTÜ Makina Fakültesi, Makina Mühendisliği bölümünden 1991 yılında mezun oldu. 2002 yılında Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim ve Organizasyon bölümünde yüksek lisans yaptı. 2022 yılında Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde İşletme Doktora programını tamamlayarak Doktor ünvanını aldı.

Dinamik Danışmanlık ve Eğitim şirketinin kurucusu olan Osman Kaya; Eğitim, Yönetim, Organizasyon, Danışmanlık, Otomotiv, Mesleki Eğitim gibi alanlarda 33 yıl çalışarak deneyim kazandı. Profesyonel Eğitimci ve Danışman olmadan önce Renault'da 3 yıl Yönetici, Hyundai Assan'da 2 yıl Eğitim Uzmanı ve son olarak Doğu Otomotiv'de 18 yıl Eğitim Yöneticisi görevlerinde bulundu. Kariyeri boyunca yaklaşık 36.000 kişiye eğitim ve seminer vererek konusunda en deneyimli eğitim danışmanlarından biri olmuştur.

Profesyonel Eğitimci ve Danışman olmadan önce Kurumsal firmalarda 24 yıl Eğitimci, Uzman ve Eğitim Yöneticiliği pozisyonlarında görev almıştır. Çalıştığı görevlerde; ekip kurma ve yönetimi, planlama, süreç ve kalite iyileştirme, memnuniyet ve deneyim geliştirme ve yeni proje faaliyetlerinde bulunmuştur. Distribütör ve yetkili satıcı ağı eğitimlerinin oluşturulması ve geliştirilmesi, teknik, davranış ve yönetim eğitimlerinin verilmesi, tüm eğitim faaliyetlerinin organizasyonu ve gerçekleştirilmesi ve sahada iş sonuçları ile ilişkilendirilmesi gibi konularda aktif rol almıştır.

Osman Kaya, Otomotiv ve Eğitim sektörü başta olmak üzere, çeşitli sektörlerde eğitimler ve seminerler vermiş, eğitim ihtiyaç analizi, geliştirme faaliyetleri, organizasyon ve yönetim faaliyetlerinde bulunmuştur. Ayrıca Otomotiv hizmet sektörü çalışanları için birçok meslek eğitimi geliştirme ve gerçekleştirme, gözlem, danışmanlık, denetim faaliyetleri Osman Kaya'nın uzmanlık alanları arasındadır. Osman Kaya'nın doktora tezi konusu; "Otomotiv Sektöründe Satış Sonrası Hizmetler, Müşteri Deneyimi, Hizmet İnovasyonu ve Müşteri Tatmini İlişkisi" üzerinedir.

İTÜ Mezunları Derneği, MMO Üyesi, TEGEP, Tüyakder üyesi; TEHAD kurucu üye ve yk üyesi olan Osman Kaya, Meltem Kaya ile evli ve Elifsu ile Sude'nin babasıdır.



www.dinamikegitim.com.tr



+90 532 721 82 09



bilgi@dinamikegitim.com.tr
okaya@dinamikegitim.com.tr



Örf Sk. şahin Apt. No:2/12
Kavacık 34810 Beykoz/İstanbul



/Dinamik Danışmanlık



/Dinamik Danışmanlık



/dinamik



/dinamik