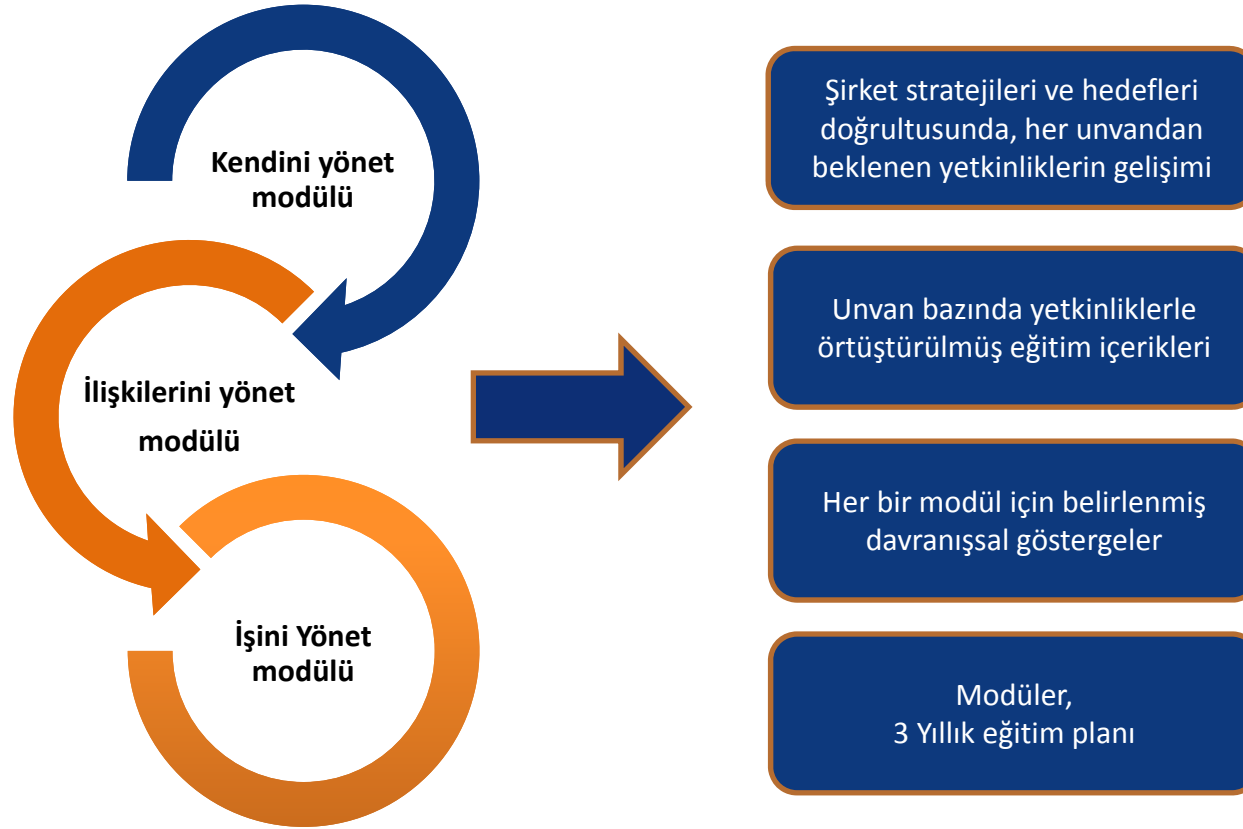


Atölye-D Fark Yaratanlar

İnsan Kaynakları
Mayıs, 2014





DOP Eğitim Modelimiz (Yetkinliklere dayalı, pozisyon bazlı)



YETKİNLİK GELİŞİM PROGRAMLARI

Amaç

Işık Üniversitesi işbirliği ile mavi yaka çalışanların

- Sürdürülebilir başarılarını sağlamak
- Gelişimlerini desteklemek
- Müşteri odaklı yaklaşım perspektifi konusunda farkındalıklarını oluşturmaktır.

Müşterilerimize 'dolaylı' yoldan da olsa dokunan mavi yakalı çalışanlarımızın müşteri ile empati kurabilmelerini sağlamak amacı ile eğitim programı oluşturduk.



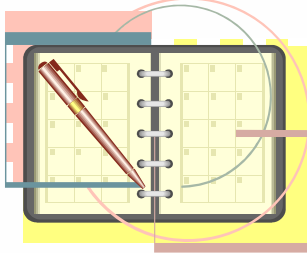
Kapsam



Formen
Teknisyen / Teknisyen Yardımcısı
Garanti Elemanı
Dispozisyon Elemanı



- 1. Modül:** *Otomotiv Sektöründe Dün ve Bugün - Tüketici Gözünde Markalar*
- 2. Modül:** *Bireysel Motivasyon - Özgüven ve Güler Yüzlü Hizmet*
- 3. Modül:** *Teknisyenliğin önemi ve etkileri-Teknolojide Gelecek Vizyonu*



656 Çalışan
54 Grup
Salı, Perşembe ve Cumartesi günleri
Mart Ekim arası

Program Modülleri

1. Yarım gün

**Otomotiv Sektöründe Dün
ve Bugün
Tüketici Gözünde Markalar**

2. Yarım gün

**Bireysel Motivasyon
Özgüven ve Güler Yüzlü
Hizmet**

3. Yarım gün

- **Teknisyenliğin Önemi ve Etkileri**
- **Teknolojide Gelecek Vizyonu**

Program Modülleri

Eğitim Programı			
	1. Ders	2. Ders	3. Ders
1. Yarım Gün	Otomotiv Sektöründe Dün ve Bugün		Tüketici Gözünde Markalar
2. Yarım Gün	Bireysel Motivasyon	Özgüven ve Güler Yüzlü Hizmet	
3. Yarım Gün	Teknisyenliğin Önemi ve Etkileri		Teknolojide Gelecek Vizyonu

Program Modülleri

Modül 1

Otomotiv Sektöründe Dün ve Bugün

- Türkiye’de Markaların Yolculuğu
- En Çok Tercih Edilen Markalar
- Segmentasyon Analizi ve Segment Liderleri
- Gelişen Trendler ve Müşteri Beklentileri
- Model Satış Adeti Karşılaştırmaları
- Volkswagen Grup Marka Gelişimi

Tüketici Gözünde Markalar

- Markaların Tüketici Tarafında Algıları
- Tüketici Şikayetlerinin Yoğunlaştığı Noktalar (İş tekrarı)
- Servis ve Hizmet Ağının Önemi (İş tekrarı)
- Teknisyenlerin Müşteri Memnuniyetine Doğrudan Katkısı (İş tekrarı)
- Değerini Fark Etme ve Fark Yaratma

Program Modülleri

Modül 2

Bireysel Motivasyon

- Motivasyon Neden Gerekli?
- İhtiyaçlar Hiyerarşisi
- Motivasyon Çeşitleri
- Kişisel Sorunlara Yaklaşım
- Özel Hayatta Motivasyon

Özgüven ve Güler Yüzlü Hizmet

- Özsaygı – Özdenetim
- Özgüven Eksikliğinin Zararları
- Yaşa Bağlı Fiziksel Değişiklikler
- Olumlu Düşünce
- Tepki & Yanıt
- Güler Yüzlü Hizmetin Önemi

Program Modülleri

Modül 3

Teknisyenliğin Önemi ve Etkileri

- İyi Bir Teknisyen Olmak İçin Gerekli Özellikler
- İyi, Çok İyi, Mükemmel Arasındaki Farklar
- Geliştirme Beyni Nedir?
- Geliştirme Beyninin Kişi Üzerindeki 15 Etkisi
- Teknisyenden Beklentiler Nelerdir?
- Öğrenme Teknikleri ve Öğrenme Süreci
- Problem Çözme
- Problem Çözmede Sistematik Yaklaşım
- Bireysel Değerlendirme – Test
- Problem Çözme Tekniklerini Geliştirme Yolları
- Teknisyenliğin Önemi

Teknolojide Gelecek Vizyonu

- Otomobil Tasarım ve Üretimi
- Prototip, Test ve Üretim Evreleri
- Servis ve Üretim Arasındaki Benzerlikler
- Otomobil Dünyasının Gelişimi, Teknolojinin Hızı
- Yeni Nesil Otomobiller
- Yeni Motor Teknolojileri – Elektrikli Araçlar, Yeni Yakıtlar vs

Eğitimden Geri Bildirimler

Eğitimlerde Doğu Oto'nun ve Markaların başarısı sorgulandığında şu cevaplar alınmıştır.

- Kaliteli ve Uzman satış sonrası hizmetler
- Konforlu ve sağlam ürünler
- Doğu Oto'ya duyulan güven
- Esnek Garanti politikaları
- Yaygın servis ağı
- Pazarlama ve reklam başarısı

Marka algısı sorgulandığında

- Volkswagen: Kaliteli, «Halk arabası», Konforlu
- Audi: Lüks, Prestij
- Seat: Sportif, Genç, Şık
- Skoda: Ekonomik, Gelişen,



Eğitimlerden Geri Bildirimler

- Eğitimlerle ilgili kendilerine değer verildiğini hissettiklerini, özellikle üniversite ortamında bulunmalarının kendilerini iyi hissetmelerini sağladığını söylemişlerdir.
- Eğitimlerin kurum içi değerleri tekrar hatırlattıklarını belirtmişlerdir.
- Sürekli öğrenmenin ve problem çözmenin teknisyenlik mesleğinin özünde olduğu farkedilmiştir.
- Pozitif düşünme yöntemini iş hayatında kullanabileceklerini belirtmişlerdir.
- Eğitimlerin iş hayatındaki verimliliğini artıracak yönünde pek çok geri bildirim alınmıştır.

TEŞEKKÜRLER

İnsan Kaynakları
Mayıs, 2014



DOĞUŞ OTO