

Eğitim Kataloğu



2024



*« 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

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 Tasarımı

Eğitim İhtiyaçlarının Belirlenmesi

Eğitim bitmeyen bir süreçtir ve doğru hedef kitleye doğru eğitimlerin zamanında verilmesi eğitim etkinliği için önemlidir. Belirlenecek eğitimler çalışanların performans sonuçları ve kariyer gelişim planları ile bağlantılı olmalı ve kazanılması gereken yetkinliklerle bağlantılı olmalıdır. Bu amaçla mevcut katalog eğitimleri ile birlikte çalıştığımız iş otaklarımız ile mülakat, gözlem, ön etüt çalışması ile beklenti ve ihtiyaçları doğru tespit ederek eğitimler tasarlıyoruz. 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 eğitimi şeklinde katılımcıların aktif katılımlarıyla gerçekleştirilmektedir. Eğitim programlarının hayata geçirilmesi ve etkin bir şekilde uygulanması amacıyla eğitimlerde Rol Oyunları, Beyin Fırtınası, Grup Çalışması, Oyun, Yarışma, Örnek Olay ve Çözömlenmeleri, Katılımcı Tecrübeleri ve Yaşanmışlıklar, Soru-Cevap, Test ve Tartışma yöntemleri kullanılmaktadır.

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.

Eğitim Etkinliğinin Oluşturulması

Eğitim sonunda katılımcılara eğitim dökümanları, uygulanan testler verilmektedir. Ayrıca okuma tavsiyesi, video gönderisi, eğitici web sayfaları ile kendini ilgili konuda daha da geliştirmek isteyenler için seçenekler sunulmaktadır.

Bu yöntemler ile amaç, katılımcıların yaratıcılıklarını, verimlilik ve etkililiklerini, girişimciliklerini ve birlikte çalışma becerilerini geliştirmelerinin yanı sıra, iletişim becerileri ile kişilerarası ilişkiler, analiz, problem çözme ve karar verme vb. becerilerinin de kazandırılması ve geliştirilmesine de hizmet etmektir.



Ayrıca bu yöntemlerin kullanılmasıyla katılımcılar, kendi bilgi ve deneyimlerini ifade etmeye yönlendirilebildiklerinden dolayı, öğrenmeleri, kendi problemlerine yönelik ve deneyimlerine dayalı olabilmekte ve serbestlik sağlanabilmektedir.

Kişisel Gelişim Eğitimlerimiz

- Tutkulu, Etkili, Dinlenen Konuşma ve Sunum Eğitimi
- Birbirimizi Anlama ve Mükemmel İletişim
- Mesajın İçeriği – Doğru Anlama, İfade
- Zaman, Yaşam ve Önceliklerin Yönetimi
- Etkili Sunum Becerileri
- Kişisel İmaj ve Etkili İzlenim
- Sonuç Odaklılık
- Öfke Kontrolü ve Stresle Başa Çıkma
- Kişisel Gelişim Becerileri
- Nitelikli Anne Baba Olmak
- Etkili CV (Özgeçmiş) Hazırlama ve Mülakat Teknikleri



Tutkulu, Etkili, Dinlenen Konuşma ve Sunum



Amaç		Topluluk önünde konuşma ve sunumların; tutkulu, etkili, dinlenen, akılda kalıcı ve ilham verici bir şekilde tasarlanması ve gerçekleştirilmesi
Hedef Kitle		Orta ve üst kademe yöneticiler, Eğitimciler, Satış ve Müşteri Temsilcileri, Sunum yapan herkes.
Süre		1 gün
Katılımcı Sayısı		10 – 18 Kişi
İçerik		<ul style="list-style-type: none">• İlham verici konuşmanın sırları• Dinleyici ile duygusal bağ kurma• Hikaye anlatımı, metafor, analogi kullanımı• Ses, Söz ve Beden Dili kullanımı• Görsel, ilginç ve eğlenceli sunumlar, Resim Üstünlüğü• Konunun yeni, açıklayıcı olması• Twitter dostu başlık ve 3 kuralı• Ağızları açıkta bırakacak anlar yaratma• Nasıl anlatalım, özellik-fayda, rakamlar ve kıyaslamalar• Mizah kullanımı
Yöntemler		Bilgi aktarımı, uygulama, videolar, vaka analizleri ve değerlendirmeler, beyin fırtınası, tartışma.
Davranışsal kazanımlar ve Yetkinlikler		Etkili konuşma, akılda kalıcı sunum yapma, Grubu etkileme, ikna kabiliyeti

Birbirimizi Anlama ve Mükemmel İletişim



Amaç 	Kişilerin kendini ve insanları tanınması, doğru iletişim kurma ve doğru davranış geliştirme.
Hedef Kitle	Tüm çalışanlar
Süre	2 gün
Katılımcı Sayısı	10 – 18 Kişi
İçerik 	<ul style="list-style-type: none">• İletişim kavramı, türleri, süreci• Ne söylediğimizden çok nasıl söylediğimiz• Geri bildirim verme ve alma• Farkındalık ve kendini tanıma• İletişim kanalları• Sözlü, sözsüz, yazılı iletişim• Aktif dinleme ve soru sorma• Beden dili
Yöntemler	Bilgi aktarımı, grup çalışmaları, soru-cevap, videolar, vaka analizleri ve uygulamalar, beyin fırtınası, testler, tartışma.
Davranışsal kazanımlar ve Yetkinlikler	İletişim, güven oluşturma, ilişki yönetimi, farklılıkları yönetme, empati kurma, aktif dinleme, kişileri etkileme.



Mesajın İçeriği – Doğru Anlama, İfade



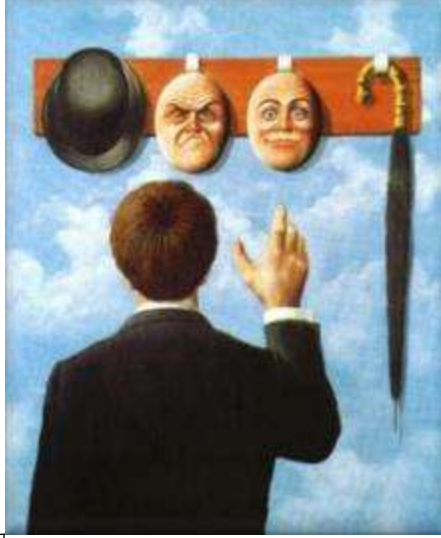
Amaç 	İletişimde ifade etmek istediklerimizi açık ve net söylemek, dinlerken söylenileni – söylenmek istenileni – anlama.
Hedef Kitle	Tüm çalışanlar
Süre	1 gün
Katılımcı Sayısı	10 – 18 Kişi
İçerik 	<ul style="list-style-type: none">• İletişimin temel faktörleri• İletişim türleri• Ne söylediğimizden çok nasıl söylediğimiz• Mesajın 4 yönü• Ne söylüyoruz – söylemek istiyoruz?• Doğru mu anlıyoruz?• Dinleme türleri, Aktif dinleme• Olumlu ifade kullanma• Sen – Ben dili
Yöntemler	Bilgi aktarımı, soru-cevap, videolar, vaka analizleri ve uygulamalar, uygulamalı grup çalışmaları, testler, role playing ve uygulamalar.
Davranışsal kazanımlar ve Yetkinlikler	İletişim, güven yaratma, ilişki yönetimi, farklılıkları yönetme, empati kurma, aktif dinleme, esneklik.

Etkili Sunum Becerileri



Amaç 	Topluluk karşısında konuşma, sunum yapma, etkileme, etkili ifade etme yeteneklerinin geliştirilmesi,
Hedef Kitle	Orta ve üst kademe yöneticiler, eğitmenler, sunum yapanlar, satış temsilcileri
Süre	2 gün
Katılımcı Sayısı	8 – 18 Kişi
İçerik 	<ul style="list-style-type: none">• Hazırlık ve Sunumun yapısı• Etkili beden dili kullanımı• Görünüm, doğru duruş ve oturuş• Ses kullanımı ve ifade• Alan kullanımı• Göz teması, jest ve mimikler• El ve kol hareketleri• Sunum malzemesi kullanımı• Grubu etkileme
Yöntemler	Bireysel sunumlar, video çekim, teorik anlatım, soru-cevap, videolar, sunum analizleri ve uygulamalar, role playing ve uygulamalar.
Davranışsal kazanımlar ve Yetkinlikler	Kendine güven, psikolojik engelleri aşma, stres yönetimi, ses ve beden dili kullanımı, etkili konuşma, hitabet, etkileme ve ikna, zaman yönetimi, zor kişilerle başa çıkma, etkili mesaj verme, farklılıklara uyum.



Kişisel İmaj ve Etkili İzlenim



Amaç		Bireysel ve kurumsal imaj, imaj oluşturma ve geliştirilme, etkili izlenim bırakma, fark yaratma.
Hedef Kitle		Tüm çalışanlar, işinde yoğun telefon kullananlar, çağrı merkezi çalışanları
Süre		1 gün
Katılımcı Sayısı		10 – 25 Kişi
İçerik		<ul style="list-style-type: none">• İmaj kavramı• Bireysel ve Kurumsal imaj• Misyon, vizyon ve temel değerler• İş etiği• İlk izlenim• Dış Görünüm ve kişisel bakım• Beden dili, tokalaşma, tanışma• Topluluğa hitabet• Görgü ve nezaket kuralları
Yöntemler		Bilgi aktarımı ve teorik anlatım, soru-cevap, videolar, görseller, vaka analizleri, tartışma, role playing ve uygulamalar.
Davranışsal kazanımlar ve Yetkinlikler		İlişki yönetimi, özgüven geliştirme, olumlu imaj oluşturma, iyi görünmek ve davranmak, performansı yükseltme, başarı odaklılık, etik davranış geliştirme.

Öfke Kontrolü ve Stresle Başa Çıkma



Amaç 	Öfke ve stres duygusunu tanımak, öfkeyi kontrol etmek, stresle başa çıkma ve stresin olumsuz etkilerini kontrol altında tutmak. İş ve sosyal hayatta yaşam kalitesini artırmak.
Hedef Kitle	Tüm çalışanlar
Süre	1 gün
Katılımcı Sayısı	8 – 18 Kişi
İçerik 	<ul style="list-style-type: none">• Öfke ve stres duygusunu tanımak• Stres kaynakları• Stres ve kişilik• İşle ilgili stres faktörleri• Nefes kontrolü• Kendimizi iyi hissetme• Yapıcı stres ve iş performansı• Öfkeyi kontrol etme• Stresle başa çıkma yolları
Yöntemler	Teorik anlatım, soru-cevap, videolar, vaka analizleri ve uygulamalar, testler, tartışma.
Davranışsal kazanımlar ve Yetkinlikler	Proaktif davranış ve duygu yönetimi, öfke kontrolü, stres ile başa çıkma,


Kişisel Gelişim Becerileri



Amaç 	Katılımcıların kendilerini daha iyi tanımalarını, iletişim kalitelerinin yükselmesi, yeteneklerinin farkına varmalarını ve bireysel ve kurumsal katma değerlerini artırmaktır.
Hedef Kitle	Kişisel gelişimine ve bireysel kaliteye önem veren tüm çalışanlar
Süre	2 gün
Katılımcı Sayısı	8 – 18 Kişi
İçerik 	<ul style="list-style-type: none">• Kendinin tanıma ve farkındalık• Geri bildirim verme ve alma• Sözlü ve sözsüz iletişim, beden dili ve kişisel imaj• Olumlu düşünme ve olumlu ifade• Benlik durumları, sen – ben dili• Aktif dinleme• Zaman yönetimi ve stresle başa çıkma• Çatışma yönetimi• Motivasyon yönetimi
Yöntemler	Bilgi aktarımı ve teorik anlatım, grup çalışmaları, soru-cevap, videolar, vaka analizleri ve uygulamalar, testler, tartışma, role playing ve uygulamalar.
Davranışsal kazanımlar ve Yetkinlikler	Etkili iletişim kurma, farkındalık geliştirme, empati kurma, olumlu düşünme ve konuşma, aktif dinleme, zaman yönetimi.

Sonuç Odaklılık



Amaç 	Katılımcıların kurumsal ortamlarda proaktif yaklaşım ile sonuca odaklanarak başarıya ulaşmaları amaçlanmaktadır..
Hedef Kitle	Tüm çalışanlar, Orta ve üst kademe yöneticiler, yönetici adayları
Süre	1 gün
Katılımcı Sayısı	8 – 18 Kişi
İçerik 	<ul style="list-style-type: none">• Olumlu düşünce ve sonuç odaklılık kavramı• Proaktif kişilik ve inisiyatif alma• Sonuç odaklılığın 3 prensibi• Kişisel güç alanı ve analizi, kendini yönetmek• Pareto prensibi (80/20 kuralı)• Problem çözme – karar alma• Sonuç almadaki engeller• Köklü değişimler yaratmak
Yöntemler	Teorik anlatım ve bilgi aktarımı, soru-cevap, vaka analizleri ve uygulamalar, testler, tartışma, role playing ve uygulamalar.
Davranışsal kazanımlar ve Yetkinlikler	Çalışma hayatında proaktif yaklaşım sergilemek. Olumlu düşünme, davranma ve sonuca odaklanma. Kişilerin etki ve ilgi alanlarını belirlemesi ve kendilerini tanımaları.


Nitelikli Anne Baba Olmak



Amaç 	Anne ve babaların çocukları ile daha iyi iletişim kurabilmesi, nitelikli vakit geçirme, ruhen ve bedenen sağlıklı çocuk büyütme.
Hedef Kitle	12 yaşına kadar çocuk sahibi olan anne ve babalar ya da adaylar
Süre	1 gün
Katılımcı Sayısı	8 – 25 Kişi
İçerik 	<ul style="list-style-type: none">• Anne ve Babaların rolü• Aile tutumları, demokratik ilişki, empati• Dinlemek ve Anlatmak, olumlu davranış geliştirme• Sosyal, duygusal ve zihinsel gelişim• Okul, arkadaşlar ve anne-baba• Bedensel ve cinsel gelişim• Çocukla nitelikli zaman geçirmek ve oyun• Yaşam zorlukları ve aile• Çocuğun sorumluluk kazanması
Yöntemler	Bilgi aktarımı ve teorik anlatım, soru-cevap, vaka analizleri ve uygulamalar, testler, tartışma, role playing ve uygulamalar.
Davranışsal kazanımlar ve Yetkinlikler	Çocuk ile etkili iletişim, nitelikli zaman geçirme, empati kurma, aktif dinleme, demokratik tutum gösterme, olumlu düşünme ve davranış geliştirme, rol model olma.

Etkili CV Hazırlama ve Mülakat Teknikleri





Amaç 	İş arayan, işini değiştirmek isteyen ya da iş değişikliğine hazırlıklı olmak isteyenler ile İnsan Kaynakları işe alımlarda görev yapanların etkili özgeçmiş niteliklerini öğrenmeleri ve verimli mülakatları öğrenmeleri
Hedef Kitle	Üniversite öğrencileri, iş arayanlar, işini değiştirmek isteyenler, İK işe alım personelleri ve çalışanlar
Süre	1 gün
Katılımcı Sayısı	8 – 18 Kişi
İçerik 	<ul style="list-style-type: none">• Özgeçmiş tanımı, özellikleri ve nitelikleri• Özgeçmiş bölümleri, formatı ve ön yazı• Özgeçmiş çeşitleri ve sıra dışı özgeçmişler• Özgeçmiş için özel ipuçları• Sosyal ağlar, ve özgeçmiş• Mülakat çeşitleri ve hazırlığı• Mülakat soruları• İlk izlenim ve görünüm
Yöntemler	Bilgi aktarımı ve teorik anlatım, soru-cevap, vaka analizleri ve uygulamalar, testler, video gösterim, tartışma, role playing ve uygulamalar.
Davranışsal kazanımlar ve Yetkinlikler	Kendini tanıma ve ifade, etkili iletişim, sözsüz iletişim ve kişisel imaj, olumlu ifade, aktif dinleme, stres ile başa çıkma

Kurumsal Eğitimlerimiz

- Takım alışması ve Ekip Olmak
- Temel Satış Teknikleri
- İleri Satış Teknikleri
- Yönetim Becerileri
- Hedef Belirleme ve Hedeflerle Yönetim
- şikayet Ele Alma ve atışma Yönetimi
- Eğitimci Eğitimi
- Telefonda Etkili İletifim
- İş'te Görgü ve Nezaket
- Müzakere ve İkna Teknikleri
- Motivasyon Yönetimi
- Tutkulu alışma
- Müşteri Deneyimi
- Raporlama ve Yazışma Teknikleri
- Toplantı Yönetimi
- İş Yaşamında Etkili Geri Bildirim


Takım Çalışması ve Ekip Olmak



Amaç 	Ekip halinde çalışanların yüksek motivasyon ile çalışmaları, bilgi ve becerilerini birleştirerek sinerji yaratmaları.
Hedef Kitle	Ekip halinde çalışanlar
Süre	2 gün
Katılımcı Sayısı	10 – 18 Kişi
İçerik 	<ul style="list-style-type: none">• İletişim ve empati becerilerini geliştirme• Ekip üyelerini benimseme ve anlama• Geri bildirim verme ve alma• Aktif dinleme ve soru sorma• Çatışma yönetimi• Motivasyon• Takım halinde problem çözme• Başarılı takımın özellikleri
Yöntemler	Teorik anlatım, grup çalışmaları, soru-cevap, videolar, uygulamalı grup çalışmaları, beyin fırtınası, oyunlar, tartışma.
Davranışsal kazanımlar ve Yetkinlikler	Takım çalışması ve işbirliği, güven verme, ilişki yönetimi, esneklik, ikna kabiliyeti, iletişim ve empati yeteneği, değerleri benimseme, aktif dinleme ve soru sorma, çatışma yönetimi, sinerji yaratma, problem çözme.

Temel Satış Teknikleri



Amaç 	Satış ekiplerinin müzakere becerilerini geliştirmek, müşterileriyle iletişimlerini güçlendirmek, müşteri odaklılıkla satış performanslarını arttırmak.
Hedef Kitle	Satış temsilcileri
Süre	2 gün
Katılımcı Sayısı	8 – 16 Kişi
İçerik 	<ul style="list-style-type: none">• Temel iletişim kavramları• Satış temsilcisinin özellikleri• Beden dili, imaj, ilk izlenim• Etkin soru sorma becerileri, Aktif dinleme• Müşteriyi tanıma ve müşteri tipleri• İhtiyaç analizi, Satış görüşmesi süreçleri• Fiyat teklif yöntemleri• Faydaları anlatarak ikna, İkna edici iletişim yöntemleri
Yöntemler	Bilgi aktarımı, soru-cevap, videolar, vaka analizleri ve uygulamalar, uygulamalı grup çalışmaları, tartışma, beyin fırtınası, role playing ve uygulamalar.
Davranışsal kazanımlar ve Yetkinlikler	Müşteri odaklı düşünme ve davranma, aktif dinleme ve soru sorma, planlama ve organizasyon, etkileme ve ikna, insan ve davranışlarını tanıma, satış yeteneği.

İleri Satış Teknikleri



Amaç		Değişen müşteri profili ve beklentileri doğrultusunda modern satış tekniklerini kullanarak satış aşamalarını etkili gerçekleştirmek ve müşteri bağlılığını artırarak unutulmaz müşteri deneyimi yaşatmak.
Hedef Kitle		Satış temsilcileri, satış yöneticileri, satış ekip liderleri
Süre		1 gün
Katılımcı Sayısı		8 – 16 Kişi
İçerik		<ul style="list-style-type: none">• Satış arttıran sihirli sözcükler, olumlu ifade• Satış görüşmesi aşamaları ve faktörleri• Özellik, fayda, ek fayda ve satışta kullanımı• Satış sinyalleri ve satış teknikleri• Kişisel satış teknikleri ve 360° Satış tekniği• Çapraz satış ve yukarı satış• Satış taktikleri• Genel ve fiyat itirazları ile başa çıkma• Satış kapama• Müşteri deneyimi ve satışta kuşaklar• Sadık müşteri yaratma ve müşteri yaşam boyu değeri
Yöntemler		Bilgi aktarımı, soru-cevap, videolar, vaka analizleri ve uygulamalar, uygulamalı grup çalışmaları, tartışma, beyin fırtınası, role playing ve uygulamalar.
Davranışsal kazanımlar ve Yetkinlikler		İhtiyaç analizi, satış süreçlerini etkili gerçekleştirme, ürün hakimiyeti, satış gerçekleştiren teknik ve taktikler, itirazlarla başa çıkma, olumlu deneyim yaşatma

Yönetim Becerileri



Amaç 	Yöneticilerin ekip yönetimi, hedef belirleme, liderlik becerilerinin geliştirilmesi,
Hedef Kitle	Orta ve üst kademe yöneticiler, yönetici adayları
Süre	2 gün
Katılımcı Sayısı	8 – 18 Kişi
İçerik 	<ul style="list-style-type: none">• Hedef koyma ve sonuç alma• Koşullara göre liderlik özellikleri kullanımı• Ekiplerin motive edilmesi• Koçluk becerileri• Aktif dinleme ve soru sorma• Başarılı ekip dinamikleri• Problem çözme• Değişen koşullarda değişen yönetim becerileri
Yöntemler	Teorik anlatım ve bilgi aktarımı, soru-cevap, vaka analizleri ve uygulamalar, testler, tartışma, role playing ve uygulamalar.
Davranışsal kazanımlar ve Yetkinlikler	Kurumsal farkındalık, vizyon ve değerle liderlik, ikna, esneklik, sorumluluğu devretme, hedeflere ulaşma, yetenek yönetimi, kişileri yönlendirme, delegasyon.



Hedef Belirleme ve Hedeflerle Yönetim



Amaç 	Katılımcıların hedef belirleme ve hedeflerle yönetim konusundaki bilgi ve yetkinliklerinin geliştirilmesi amaçlanmaktadır.
Hedef Kitle	Tüm çalışanlar, Orta ve üst kademe yöneticiler, yönetici adayları
Süre	1 gün
Katılımcı Sayısı	8 – 18 Kişi
İçerik 	<ul style="list-style-type: none">• Hedef belirleme kavramı, amaçları ve avantajları• Hedef belirleme süreci• Misyon-Vizyon-Strateji ve SWOT• Hedef boyutları ve planlama seviyeleri• Hedef belirleme tekniği• Hedef özellikleri (SMART)• Öncelik belirleme, iş ve zaman yönetimi• Geri bildirim alma ve verme
Yöntemler	Teorik anlatım ve bilgi aktarımı, soru-cevap, vaka analizleri ve uygulamalar, testler, tartışma, role playing ve uygulamalar.
Davranışsal kazanımlar ve Yetkinlikler	Kuruluşun yönetsel konularda kurumsal yönünü ve hedeflerini belirlemek ve tanımlamak. Kurumların hedefleri ile çalışanlarının hedeflerini bağdaştırmak. Hedeflere ulaşmayı sağlayacak faaliyet planlarını oluşturmak ve elde edilen sonuçları değerlendirmek.


Şikayet Ele Alma ve Çatışma Yönetimi



Amaç 	Hizmet sektöründe itiraz ve şikayetlerin karşılanması, memnuniyet artırılması.
Hedef Kitle	Hizmet sektörlerinde çalışanlar, şikayet dinleyenler, çağrı merkezi çalışanları
Süre	2 gün
Katılımcı Sayısı	8 – 18 Kişi
İçerik 	<ul style="list-style-type: none">• İtiraz ele alma, dinleme• Aktif dinleme ve empati• Duyguları anlama, Mesajın dört yönü• Olumlu düşünme ve konuşma• Doğru iletişimin önündeki engeller• Beden dili çözümleme• Zor müşteriler ile baş etme• Kişilik tipleri ve özellikleri• Öfke yönetimi
Yöntemler	Bilgi aktarımı, soru-cevap, videolar, vaka analizleri ve uygulamalar, tartışma, role playing ve uygulamalar, testler ve uygulamalar.
Davranışsal kazanımlar ve Yetkinlikler	Proaktif davranış ve duygu yönetimi, iletişim, güven verme, hızlı karar alma ve çeviklik, ilişki yönetimi, ikna kabiliyeti, öz denetim, olumsuz duyguların yönetimi, koşullara uygun karar verme.


Eğitimci Eğitimi



Amaç 	Bireylere eğitimci becerilerini ve eğitim programını planlamadan uygulama ve değerlendirme aşamalarına kadar hazırlama ve sunabilme becerilerini kazandırmak.
Hedef Kitle	Asıl mesleği eğitimci olmayanlar, ürün temsilcileri, satış temsilcileri, teknik destek personeli
Süre	2 + 2 = 4 gün
Katılımcı Sayısı	8 – 12 Kişi
İçerik 	<ul style="list-style-type: none">• Eğitimin temel kavramları• Eğitim ihtiyacının belirlenmesi• Eğitim tipleri ve öğrenme kavramı• Malzeme, ortam ve program hazırlığı• İletişim becerileri, ses tonu ve beden dili• Sunum teknikleri ve öğrenme birimleri• Zor katılımcılarla başa çıkma• Ölçme değerlendirme• Proje sunumları ve geri bildirimler
Yöntemler	Bireysel sunumlar, video çekim, teorik anlatım, soru-cevap, videolar, sunum analizleri ve uygulamalar, role playing ve uygulamalar, geri bildirimler, eğitim oyunları.
Davranışsal kazanımlar ve Yetkinlikler	Etkin eğitim verme, kendine güven, empati kurma, zor kişilerle başa çıkma, stres yönetimi, zaman yönetimi, hızlı karar verme, etkileme ve ikna, rol model olma.

Telefonda Etkili İletişim



Amaç 	Günümüzde çok kullandığımız iletişim araçlarından biri olan telefonda sağlıklı iletişimin kavranması.
Hedef Kitle	Tüm çalışanlar, işinde yoğun telefon kullananlar, çağrı merkezi çalışanları
Süre	1 gün
Katılımcı Sayısı	8 – 16 Kişi
İçerik 	<ul style="list-style-type: none">• İletişim kavramı, türleri, süreci• İletişim kanalları• Sözlü, sözsüz, yazılı iletişim• Aktif dinleme ve soru sorma• Ne söylediğimizden çok nasıl söylediğimiz• Ne söylüyoruz – söylemek istiyoruz?• Doğru mu anlıyoruz?• Dinleme türleri, telefonda aktif dinleme• Telefonda iletişim
Yöntemler	Bilgi aktarımı, soru-cevap, telefon görüşmeleri, vaka analizleri ve uygulamalar, analiz ve geri bildirim, role playing ve uygulamalar.
Davranışsal kazanımlar ve Yetkinlikler	Etkili iletişim, sözcükleri etkin kullanma, aktif dinleme, ses tonu kullanım, motive olma ve mutluluk, telefonu etkin kullanma.



İş'te Görgü ve Nezaket



Amaç		İşyerinde görgü ve nezaket kurallarını doğru şekilde uygulayarak medenice kişisel ve kurumsal ilişkiler oluşturmak, olumlu söz ve davranışlar ile örnek olmak, farkındalık yaratarak sayılan ve sevilen bireyler olmak.
Hedef Kitle		Tüm çalışanlar, müşteri ile irtibatta olanlar, telefon ile iletişim kuranlar.
Süre		1 gün
Katılımcı Sayısı		10 – 20 Kişi
İçerik		<ul style="list-style-type: none">• Sözlü, sözsüz iletişim• Beden dili, aktif dinleme• Kişisel ve kurumsal imaj kavramı• İlk İzlenim ve görünüm• Görgü ve nezaket kuralları• İşyerinde davranış• Çalışma arkadaşları, ast-üst ilişkileri• Etkili ve güzel konuşma• Gelecek ve Yaşam Yönetimi
Yöntemler		Bilgi aktarımı ve teorik anlatım, soru-cevap, videolar, görseller, vaka analizleri, tartışma, role playing ve uygulamalar.
Davranışsal kazanımlar ve Yetkinlikler		Sağlıklı iletişim kurma, pozitif imaj yaratma, takdir etme ve görme, farkındalık yaratma, olumlu ifade ve beden dili oluşturma, çalışan ilişkilerinin iyileşmesi, iş ve özel yaşamda medeni olmak, sayılan ve sevilen birey olmak



Müzakere ve İkna Teknikleri



Amaç 	Müzakere sürecinin adımlarını ve nasıl yönetileceğini belirlemek, Müzakere stratejilerinin belirlenmesini göstermek, ikna becerileri kazandırmak.
Hedef Kitle	Satış temsilcileri, orta kademe yöneticiler, müşteri temsilcileri, ürün ve teknik destek sorumluları
Süre	2 gün
Katılımcı Sayısı	8 – 18 Kişi
İçerik 	<ul style="list-style-type: none">• Müzakere nedir? Neden müzakere ederiz?• İyi müzakerecinin özellikleri• Sözlü ve sözsüz iletişim• Müzakere sürecine hazırlık• Soru sorma teknikleri ve aktif dinleme• Kendimizi ve karşıımızı analiz etme• Strateji geliştirme, etkileme ve ikna• İşbirliği ve uzlaşma• Filmlerden örnekler ile müzakere analizi
Yöntemler	Bilgi aktarımı, grup çalışmaları, soru-cevap, film izleme ve videolar, vaka analizleri, tartışma, role playing ve uygulamalar, testler ve uygulamalar.
Davranışsal kazanımlar ve Yetkinlikler	Müzakere yapma, ilişki yönetimi, güven verme, ikna kabiliyeti, proaktif olma, sorun analizi ve çözme, değerlendirme ve gözlem, strateji geliştirme.

Motivasyon Yönetimi



Amaç 	Yönetici pozisyonunda çalışanların hem kendi hem de çalışanların motivasyonlarını yükseltmek için gerekli bilgi ve beceriler konusunda farkındalık oluşturmak.
Hedef Kitle	Orta ve üst kademe yöneticiler ve yönetici adayları, bölge ve ürün sorumluları, satış temsilcileri
Süre	1 gün
Katılımcı Sayısı	10 – 20 Kişi
İçerik 	<ul style="list-style-type: none">• Motivasyon teorileri• Yöneticilik ve motivasyon• Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi• İşyerinde iltifat ve iltifatsızlık• İçsel ve dışsal motivasyon araçları• Çalışanı motive-demotive eden faktörler• Farklı kişilerin motivasyonu• Motivasyon seviyesi belirleme
Yöntemler	Bilgi aktarımı ve teorik anlatım, soru-cevap, testler, tartışma, uygulamalar.
Davranışsal kazanımlar ve Yetkinlikler	Beklentileri anlama, motivasyon sağlama ve mutluluk, motivasyon kaynaklarını ortaya çıkarma, çalışma memnuniyeti, kurum bağlılığı, aidiyet bilinci, işyeri değerlerini benimseme.



Tutkulu Çalışma



Amaç 	Katılımcıların işine yüksek bağlılık, iç kontrol ve yüksek motivasyon ile çalışarak- çalışan memnuniyeti ve verimliliğinin yükseltilmesi amaçlanmaktadır.
Hedef Kitle	Mavi ve Beyaz yaka tüm çalışanlar
Süre	1 gün
Katılımcı Sayısı	10 – 20 Kişi
İçerik 	<ul style="list-style-type: none">• Tutku ve tutkulu çalışan kavramı• İç ve dış motivasyon unsurları• Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi• İş İnsanı Yetkinlik Piramidi• Bireysel Hedefler ve Tutku• İşyerinde Tutku Geliştirme• Çalışanlar İçin İpuçları
Yöntemler	Bilgi aktarımı ve teorik anlatım,soru-cevap, testler, tartışma, uygulamalar.
Davranışsal kazanımlar ve Yetkinlikler	İçsel motivasyon ile çalışan bağlılığı ve memnuniyetini arttırmak. İnisiyatif alma ve iş sorumluluğunu yükseltmek. Personel verimliliğini üst seviyeye getirmek. Çalışan deneyimini geliştirmek.

Müşteri Deneyimi



Amaç 	Özellikle hizmet sektöründe çalışan (doğrudan ya da müşteri ile irtibatta olan) personelin, müşteri beklentilerinin ötesinde hizmet sunarak unutulmaz anlar unutulmaz anlar yaratarak fark yaratmaları
Hedef Kitle	Hizmet sektöründe çalışan her kademe çalışan, satış, müşteri ilişkileri, resepsiyon vb. çalışanlar
Süre	1 gün
Katılımcı Sayısı	8 – 18 Kişi
İçerik 	<ul style="list-style-type: none">• Hizmet sektörünün gelişimi ve hizmet tanımı• Hizmette mantık, bilinç, duygular ve bilinçaltı• Hizmet özellikleri ve müşteri odaklı organizasyon• Müşteri Yaşam Boyu Değeri• Müşteri Sadakati ve Memnuniyeti• Paradigma değişimi ve standartları dışına çıkma• Olumlu müşteri algısı oluşturmanın kuralları• Mutlu çalışan = Mutlu müşteri• Müşteri nasıl «Vay bee» der (Unutulmaz anlar)
Yöntemler	Bilgi aktarımı ve teorik anlatım, soru-cevap, vaka analizleri ve uygulamalar, testler, videolar, tartışma, role playing ve uygulamalar.
Davranışsal kazanımlar ve Yetkinlikler	Müşteri odaklı hizmet verme, paradigma değişimi, büyük resmi görme ve amaç birliği, müşteri ile etkin iletişim, Olumlu düşünme, ifade ve bakış açısı kazanma



Müşteri Odaklılık



Amaç 	Müşteri ve beklentilerinin değiştiği, teknoloji ve hizmetin ön plana çıktığı, insan ilişkilerinin ön plana çıktığı globalleşen iş hayatında müşteriye tüm faaliyetlerimizin merkezi koyarak işlemlerimizi gerçekleştirmek.
Hedef Kitle	Özel sektör, kamu kurumu ya da sosyal örgütlerin her kademe ve her görevdeki çalışanları
Süre	1 gün
Katılımcı Sayısı	8 – 18 Kişi
İçerik 	<ul style="list-style-type: none">• Müşterilerin tanımlanması, tanınması• Farklı müşteriler, müşteri segmentasyonu ve müşterilerin farklılık gösteren talepleri• Müşteri beklentileri nelerdir ve kişiye/firmaya özel hizmet nasıl sunulur?• Müşteri Odaklılık• Müşteri memnuniyeti ölçümü ve şikayet yönetimi• Empati, müşteri gözüyle bakma• Analizler, İş geliştirme ve Aksiyon planları• Müşteri İlişkileri Yönetimi• Müşteri Odaklılık ve Pazarlama
Yöntemler	Bilgi aktarımı ve teorik anlatım, soru-cevap, vaka analizleri ve uygulamalar, testler, videolar, tartışma, role playing ve uygulamalar.
Davranışsal kazanımlar ve Yetkinlikler	Müşteri odaklı hizmet verme, paradigma değişimi, büyük resmi görme ve amaç birliği, müşteri ile etkin iletişim, hizmet geliştirme, ifade ve bakış açısı kazanma



Raporlama ve Yazışma Teknikleri



Amaç 	İş hayatında yönetici ve çalışanların, iyi bir yazılı iletişim tekniği kullanarak, yönetim becerileri ve kişisel gelişimlerine katkıda bulunmak ve şekil ve içerik yönünden etkili rapor hazırlama becerilerini geliştirmek.
Hedef Kitle	Özel şirket ve kamu kurumu çalışanları, yöneticiler, öğrenciler, asistanlar.
Süre	1 gün
Katılımcı Sayısı	8 – 18 Kişi
İçerik 	<ul style="list-style-type: none">• İletişim ve yazılı iletişim• Yazışma ve yazım kuralları• Yazışma teknikleri• Yazışma türleri• Örgütsel yazışma ve iş mektupları• Kurumsal e-mail• Rapor hazırlama ve rapor yazımı• Rapor hazırlama süreci• Raporun şekil ve içerik yönü
Yöntemler	Bilgi aktarımı ve teorik anlatım, soru-cevap, vaka analizleri ve uygulamalar, tartışma, gerçek, doğru ve yanlış örneklerin incelenmesi.
Davranışsal kazanımlar ve Yetkinlikler	Yazı dilini doğru ve etkin kullanma, Kurum imajına uygun iletişim becerisi, Etkin rapor/yazı hazırlama, Kurumsal haberleşme ve raporlama kültürü, Yalın, kısa ve net bilgi alış verışı



Toplantı Yönetimi



Amaç 	İş hayatının vazgeçilmezi ve yoğun mesai harcanan iş toplantılarının etkili ve verimli bir şekilde organizasyonu, gerçekleştirilmesi, yönetilmesi ve acık, anlaşılır karar alınması ve takibi.
Hedef Kitle	Özel şirket ve kamu kurumu çalışanları, yöneticiler, satış temsilcileri
Süre	1 gün
Katılımcı Sayısı	8 – 18 Kişi
İçerik 	<ul style="list-style-type: none">• Toplantı kavramı ve önemi• Toplantı hazırlığı ve planlama• Toplantı organizasyonu• Toplantı ortamları ve donanımları• Toplantının yapılması• Toplantı yönetimi• Toplantı sonrası• Yazışma kuralları, teknikleri ve örgütsel yazışma• Rapor yazma, süreci ve yazısı
Yöntemler	Bilgi aktarımı ve teorik anlatım, soru-cevap, vaka analizleri ve uygulamalar, video gösterimi, tartışma, gerçek, doğru ve yanlış örneklerin incelenmesi.
Davranışsal kazanımlar ve Yetkinlikler	Toplantının sağlıklı bir şekilde planlanması, zamana uyarak katılımcı bir toplantı yapılması, etkili ve verimli gerçekleştirilmesi, yönetilmesi ve görev dağılımı, toplantı sonrası görevlerin gerçekleştirilmesi



İş Yaşamında Etkili Geri Bildirim



Amaç	 <p>Çalışanların gelişimine katkı sağlayacak ve kurum içinde yönetim ekibi ile çalışanlar arasında sürekli bir diyalog ortamı oluşturacak geribildirim sürecinin etkili iletişim unsurları ile sürdürülmesi, geribildirim alma ve verme becerilerinin geliştirilmesine</p>
Hedef Kitle	Bölüm yöneticileri, Performans değerlendirme görüşmesi yapan yöneticiler ve takım liderleri
Süre	3 saat
Katılımcı Sayısı	8 – 25 Kişi
İçerik	 <ul style="list-style-type: none">• Geri bildirim nedir, ne değildir: Kapsamı, Yöntemi, Sıklığı, Zamanlaması, Kaynağı• Geri Bildirim alma ve verme kuralları• Kendini tanıma ve Johari Penceresi• Geri bildirimde iletişim, beden dili, empati, soru sorma ve aktif dinleme• Sen – ben dili• Etkili geri bildirimde olması gerekenler• Benlik durumları: Yetişkin, Ebeveyn, Çocuk• Geri bildirim Süreci ve Bileşenleri: Geri bildirimden Önce Hazırlık, Geri bildirim Verirken, Geri bildirimden Sonra• Geri bildirim Sürecindeki Roller: Yöneticinin Geri bildirim Verme Sorumluluğu• Geri Bildirimde yöntemler: Sandviç, SCARF Teknikleri
Yöntemler	Bilgi aktarımı ve teorik anlatım, soru-cevap, testler, vaka analizleri ve uygulamalar, video gösterimi, tartışma, gerçek, doğru ve yanlış örneklerin incelenmesi.
Davranışsal kazanımlar ve Yetkinlikler	Katılımcılar, karşısındakini motive edecek şekilde yapıcı geribildirim verme, savunmaya geçmeden olumlu ve olumsuz geribildirim alma ve geribildirimi bir gelişim aracı olarak kullanma becerilerini geliştireceklerdir.

Lider Yöneticilik Becerileri



Amaç 	Yöneticilerin ekip yönetimi, hedef belirleme, liderlik becerilerinin geliştirilmesi,
Hedef Kitle	Orta ve üst kademe yöneticiler, yönetici adayları
Süre	2 gün
Katılımcı Sayısı	8 – 18 Kişi
İçerik 	<ul style="list-style-type: none">• Misyon, Vizyon, Değerler ve Kültür• Yönetim, İşletme Kavramları Ve Fonksiyonları• Yönetici Ve Lider Kavramları• Yönetici Özellikleri Ve Yetkinlikleri• Liderin Koçluk Ve Mentorluk Roller• Geri Bildirim Ve Performans Değerlendirme• Motivasyon Ve İnsan Yönetimi• Takım Çalışması• Hedef Belirleme, Hedeflerle Yönetim• Karar Verme – Problem Çözme• İş Ve Zaman Yönetimi, Planlama, Delegasyon• Pazar, Rakipler, SWOT Analizi
Yöntemler	Teorik anlatım ve bilgi aktarımı, soru-cevap, vaka analizleri ve uygulamalar, testler, tartışma, role playing ve uygulamalar.
Davranışsal kazanımlar ve Yetkinlikler	Kurumsal farkındalık, vizyon ve değerle liderlik, ikna, esneklik, sorumluluğu devretme, hedeflere ulaşma, yetenek yönetimi, kişileri yönlendirme, delegasyon.

Konsantre Eğitimlerimiz

•KONSANTRE EğİTİMLER

Katalog eğitimleri dışında kurum ihtiyaçları doğrultusunda eğitimler de tasarlanmaktadır.

Konsantre Eğitimler



Günümüz dünyası hız ve ekonomi çağı, teknoloji ile zamanı daha verimli kullanma dönemi. Bu yoğunluk içerisinde eğitimlere ayrılan zamanlar kısalıyor. Bu amaçla seçilmiş özel içeriklerle hazırladığımız **2 ila 3 saatlik** yoğunlaştırılmış **“Konsantre Eğitimler”**imiz çalışanlar için hap niteliği taşımakta ve farklı çözümler sunmaktadır. Atalarımız ne demiş : **“Vakit nakittir.”**

- **“Kızım sana söylüyorum, gelinim sen işit”** : Sözlü iletişimde mesajın dört yönü
- **“Kendini bil”** : Geri bildirim incelikleri, kendini tanıma, farkındalık, değişim ve gelişim
- **“Tatlı dil yılanı deliğinden çıkarır”** : Olumlu konuşma ve ifade, etkili sonuçlar
- **“Marifet iltifata tabidir”** : Motivasyon teorileri, nasıl motive olurum ve motive ederim
- **“Bir söyle on dinle”** : İletişim unutulmuş yüzü; aktif dinleme
- **“Olduğun gibi görün, görüldüğün gibi ol”** : Açık iletişim, kendini açma, farkındalık
- **“İki günün bir olmamalı”** : Gelişimde 3K yöntemi
- **“Müşteri nasıl “Vay be” der?”** : Müşteri Deneyiminde eşiği aşmak
- **“Ye kürküm ye”** : Etkili ilk izlenim ve olumlu imaj bırakma
- **“Attığın taş ürküttüğün kuşa değmeli”** : İş planlaması ve verimlilik
- **“Ne ekersen onu biçersin”** : İknanın incelikleri ve karşılıklı bulunma kuralı
- **“Hala öğreniyorum”** : Öğrenme ve öğrenme becerilerini geliştirmek
- **“TED gibi konuş”** : Profesyonel konuşma ve sunum
- **“Hap yap para kap”** : Girişimcilik ve asansör sunumu
- **“Büyümüş te küçülmüş”** : İletişim ve benlik durumları
- **“Bir varmış, bir yokmuş”** : Hikaye anlatımı, metafor ve analogi
- **“Kim milyoner olmak ister?”** : İletişim ve iknada soruların gücü
- **“Vakit nakittir”** : Zaman yönetimi, öncelik ve yaşam yönetimi
- **“En son kaç olur”** : Satış görüşmesi, Faydayı anlatarak ikna ve fiyat teklif yöntemleri
- **“İletişimde önemli olan söylenmeyi işitmektir”** : Beden dili
- **“Mutluluk içimizde”** : İş’te ve özel hayatta Mutluluk
- **“Nesiller arası köprü”** : Kuşaklar
- **“Anne-baba olunca anladım”** : Etkili anne baba olmak
- **“Telefon defteriniz kabarık mı?”** : Networking sırları
- **“Kendini yöneten dünyayı yönetir”** : Değişen dünyada yönetim ve Liderlik becerileri
- **“İcat çıkarın!”** : Yaratıcılık ve inovasyon
- **“Hatasız kul olmaz”** : Öğrenen organizasyonlar
- **“Ayıkla pirincin taşını”** : Problem çözme teknikleri
- **“Bir elin nesi var”** : Takım olmak ve ekip çalışması

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 32 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 33.000 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. Çalışma döneminde Mentor'luk eğitimlerini tamamlayarak Mentor olarak birçok Mentee ile çalışmıştır. Eğitim, Yönetim ve Danışmanlık konularında çalışmalarının yanı sıra çalışan eğitimi konularında eğitimler geliştirmiş, vermiş ve vermektedir. 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



şarklı Sk. Yavuz Apt. No:20/A
Kavacık 34810 Beykoz/İstanbul



/Dinamik Danışmanlık



/Dinamik Danışmanlık



/dinamik



/dinamik