

# FOCUS

İNSAN KAYNAKLARI TEKNOLOJİ VE DANIŞMANLIK

## Eğitim Katalogu

Eğitim programlarımız ile çalışan gelişiminize destek olmamız için iletişime geçebilirsiniz.

iletisim@focushr.com.tr  
gsm: +90 553 093 20 90

# FOCUS

İNSAN KAYNAKLARI TEKNOLOJİ VE DANIŞMANLIK

## Kişisel Gelişim Programları:

- Sunum Becerileri
- Eğiticinin Eğitimi
- Kurumsal Değerler
- Ekip Çalışması
- Stresle Başa Çıkma
- Etkili İletişim
- Yetkinlik Bazlı Mülakat Teknikleri

## Liderlik Geliştirme Programları:

- Temel Liderlik Becerileri
- Transaksiyonel Analiz ve Güvenli Davranış
- Etkili Geri Bildirim Becerileri
- Liderler için Mülakat Teknikleri

## Satış Beceri Programları:

- Etkin Satış ve İkna Becerileri
- Zor İnsanlarla ve Zor Müşterilerle Başa Çıkma
- Müşteri Yönetimi

Eğitim programlarımız ile çalışan gelişiminize destek olmamız için iletişime geçebilirsiniz.

iletisim@focushr.com.tr  
gsm: +90 553 093 20 90

# FOCUS

İNSAN KAYNAKLARI TEKNOLOJİ VE DANIŞMANLIK

## Sunum Becerileri

### Eğitimin Amacı:

- Kişinin kendini ve mesajını dinleyici kitleye etkili bir şekilde ifade etmesine destek olacak sunum becerilerini ve davranışlarını aktarmak,
- Etkili sunum hazırlama ve sunmanın incelikleri, iletişim yöntemleri konularında bilgi vermek,
- Uygulamalarla katılımcılara geribildirim sağlamak ve sunum becerilerinin pratik yaparak gelişmesine destek olmak

### Hedef Yetkinlik ve Beceriler:

- Sunum Becerileri
- Etkileme/İkna
- Etkili İletişim

### Katılımcı Profili:

Sunum ve toplantılarda görev alan, sıklıkla sunum hazırlaması, bilgilendirme, ikna, tanıtım içerikli sunumlar yapması beklenen çalışanlar; satış, pazarlama, eğitim kadrolarında çalışanlar

Süre: 2 gün

[iletisim@focushr.com.tr](mailto:iletisim@focushr.com.tr)

Gsm: +90 553 093 20 90

# FOCUS

İNSAN KAYNAKLARI TEKNOLOJİ VE DANIŞMANLIK

## Eğiticinin Eğitimi

### Eğitimin Amacı:

- Yetişkin eğitimi ile ilgili temel kavramları incelemek, öğrenme ilkeleri ve öğrenmeyi etkileyen unsurları açıklamak
- Eğitimin yapısını ve temel unsurlarını tanıtmak, eğitim tasarımı, eğitimin ölçümlenmesi ve değerlendirilmesi hakkında bilgi vermek
- Eğitimde pozitif bir ortam yaratmanın, katılımcıyı sürece dahil etmenin ve zor durumlarla başa çıkmanın ipuçlarını paylaşmak

### Katılımcı Profili:

- Eğitici yetkinliklerini öğrenip eğitmenlik konusunda kendini geliştirmesi beklenen iç eğitmenler

Süre: 2 gün

[iletisim@focushr.com.tr](mailto:iletisim@focushr.com.tr)

Gsm: +90 553 093 20 90

# FOCUS

İNSAN KAYNAKLARI TEKNOLOJİ VE DANIŞMANLIK

## Kurumsal Değerler

### Eğitimin Amacı:

- Şirket kurumsal değerlerini ve tanımlarını açıklamak yoluyla kurum kültürünü yaygınlaştırmak
- Değerlerin iş süreçlerine nasıl yansıtılabileceği konusunda bilgi vermek
- Değerlere uygun davranış biçimlerinin iş sonuçlarına etkisini göstermek

### Katılımcı Profili:

- Şirket kurumsal değerlerini iş yapış süreçlerine aktarması ve bütünsel bir şirket algısı yardımıyla aidiyet hissi oluşturmaya beklenen çalışanlar; işe yeni başlayanlar; yeni devralınan şirket çalışanları

Süre: 1 gün

[iletisim@focushr.com.tr](mailto:iletisim@focushr.com.tr)

Gsm: +90 553 093 20 90

# FOCUS

İNSAN KAYNAKLARI TEKNOLOJİ VE DANIŞMANLIK

## Ekip Çalışması

### Eğitimin Amacı:

- Takım çalışmasının temel yaklaşım ve davranış tarzları hakkında bilgi vermek
- Kurumsal ve bireysel hedeflere ulaşmak için başarılı takımların ve işbirliğinin önemini anlatmak
- Takım çalışmasında bireylere düşen sorumlulukları açıklamak, başarılı takımların özelliklerini aktarmak

### Hedef Yetkinlik ve Beceriler:

- Takım Çalışması
- Etkili İletişim
- Verimlilik

### Katılımcı Profili:

- Takım çalışması becerilerini geliştirmesi beklenen çalışanlar/ekipler

Süre: 1 gün

[iletisim@focushr.com.tr](mailto:iletisim@focushr.com.tr)

Gsm: +90 553 093 20 90

# FOCUS

İNSAN KAYNAKLARI TEKNOLOJİ VE DANIŞMANLIK

## Stresle Başa Çıkma Yolları

### Eğitimin Amacı

- Stresin tanımı ve stres yaratan faktörler hakkında bilgi vermek
- Stresle başa çıkma tekniklerini açıklamak, gerginlik yaratan düşünceleri kontrol altına almanın yollarını aktarmak
- Stresi doğru yöneterek stres kaynaklı dinamizmi avantaja dönüştürmenin yollarını paylaşmak

### Hedef Yetkinlik ve Beceriler:

- Duygu Yönetimi, Kişisel Farkındalık, Verimlilik

### Katılımcı Profili:

- Müşteriyle yüz yüze çalışan, yoğun tempoda görev yapan, çatışma ve stres ortamlarında sıklıkla bulunan çalışanlar

Süre: 1 gün

iletisim@focushr.com.tr

Gsm: +90 553 093 20 90

# FOCUS

İNSAN KAYNAKLARI TEKNOLOJİ VE DANIŞMANLIK

## Etkin İletişim

### Eğitimin Amacı:

- Bireyin etkin iletişimde başrolde olduğunu ve rollerini fark etmesini sağlamak
- Etkin iletişimin öğeleri hakkında kapsamlı bilgi paylaşmak
- Etkin iletişim beceriler kazandırarak müşteri memnuniyeti ve yüksek performansa ulaşılmasına destek olmak

### Hedef Yetkinlik ve Beceriler

- Etkili İletişim, Müşteri/Hizmet Odaklılık, Profesyonellik

### Katılımcı Profili:

- Etkin dinleme, empati ve pozitif iletişim konularında gelişmesi beklenen çalışanlar;
- Kurumda çalışmaya yeni başlayanlar

Süre: 1 gün

[iletisim@focushr.com.tr](mailto:iletisim@focushr.com.tr)

Gsm: +90 553 093 20 90



# FOCUS

İNSAN KAYNAKLARI TEKNOLOJİ VE DANIŞMANLIK

## Yetkinlik Bazlı Mülakat Teknikleri

### Eğitimin Amacı:

- Seçme-yerleştirme sürecinde ve iş görüşmelerinde görev alan değerlendiricilerin dikkat etmeleri gereken hususları açıklamak
- İşe alım sürecinin adımları ve etkili mülakatçı tutumları konusunda bilgi vermek
- Kurum kültürüne, ekibe, işe, yetkinliklere ve çalışma ortamına en uygun adaya karar verebilmenin ipuçlarını paylaşmak

### Katılımcı Profili:

- Mülakatlarda değerlendirici olarak görev alan yöneticiler; seçme-yerleştirme sürecinde yer alan ve etkili mülakat becerilerini geliştirmesi beklenen insan kaynakları çalışanları

Süre: 1 gün

[iletisim@focushr.com.tr](mailto:iletisim@focushr.com.tr)

Gsm: +90 553 093 20 90

# FOCUS

İNSAN KAYNAKLARI TEKNOLOJİ VE DANIŞMANLIK

## Temel Liderlik Becerileri

### Eğitimin Amacı:

- Kendi liderlik stillerini tanımlama, kendine liderlik etme, güven oluşturma ve öncelik belirleme konularında yöntemler aktarmak
- Envanter ve vaka çalışmalarıyla kişisel farkındalık yaratmak ve farklı liderlik yaklaşımlarını deneyimlerini sağlamak
- Değerlerin yönetimdeki önemini kavramalarını, motivasyon faktörlerini belirmelerini ve etkin takım çalışması dinamiklerini anlamalarını sağlamak

### Hedef Yetkinlik ve Beceriler:

- Liderlik/Yöneticilik
- Koçluk
- Etkili İletişim

### Katılımcı Profili:

- İlk kademe yöneticiler; yöneticiliği hedefleyen kıdemli uzmanlar; liderlik becerilerini geliştirmesi beklenen tüm yöneticiler

Süre: 2 gün

[iletisim@focushr.com.tr](mailto:iletisim@focushr.com.tr)

Gsm: +90 553 093 20 90

# FOCUS

## İNSAN KAYNAKLARI TEKNOLOJİ VE DANIŞMANLIK

### Transaksiyonel Analiz ve Güvenli Davranış

#### Eğitimin Amacı:

- “Transaksiyonel Analiz” yöntemi ile psikolojik ve bilimsel bir yaklaşıma dayalı liderlik anlayışı benimsetmek
- Farklı benlik durumlarını (ebeveyn, yetişkin, çocuk) tanımlama, anlama ve uygun tutumlar sergileme yoluyla etkili iletişim kurabilme ve çatışma çözme becerilerini geliştirmek
- Karşılıklı anlayışa dayalı, yapıcı ve ılımlı ilişkilerin yer aldığı olumlu çalışma ortamı yaratılmasına katkıda bulunmak
- Güvenli davranışı tanımlamak ve kişinin kendi davranış stilini fark etmesini sağlamak
- Güvenli davranışın gelişimine destek olacak iletişim becerilerini örneklerle pekiştirmek
- Etkileme becerilerinin iletişimdeki ve hayattaki önemini ve avantajlarını aktarmak, kazanılmasını desteklemek

#### Hedef Yetkinlik ve Beceriler:

- Liderlik/Yöneticilik, Etkili İletişim, Koçluk

#### Katılımcı Profili:

- İş ve özel yaşamındaki ilişki ve iletişimlerinde gelişme göstermek isteyen ilk ve orta düzey yöneticiler

Süre: 1 gün

[iletisim@focushr.com.tr](mailto:iletisim@focushr.com.tr)

Gsm: +90 553 093 20 90

# FOCUS

İNSAN KAYNAKLARI TEKNOLOJİ VE DANIŞMANLIK

## Etkili Geribildirim Becerileri

### Eğitimin Amacı:

- Senaryodaki karakterler aracılığıyla, geribildirim öneminin aktarmak ve geribildirim iletişimin doğal bir parçası haline getirmeyi iş hayatından örneklerle desteklemek
- Astlar, eş düzeyler ve üstlerle geribildirim alışverişini kolaylaştıracak ipuçları paylaşmak
- Geribildirim türleri, uygun zamanlama, eleştiriyi temel farkları ve güçlü yönleri odaklanma konularına değinmek

### Hedef Yetkinlik ve Beceriler:

- Etkili İletişim
- Liderlik/Yöneticilik

### Katılımcı Profili:

- Ekip yöneticileri ve çalışanlar

Süre: 1 gün

[iletisim@focushr.com.tr](mailto:iletisim@focushr.com.tr)

Gsm: +90 553 093 20 90

# FOCUS

İNSAN KAYNAKLARI TEKNOLOJİ VE DANIŞMANLIK

## Liderler için Mülakat Teknikleri

### Eğitimin Amacı:

- Seçme-yerleştirme sürecinde ve iş görüşmelerinde görev alan değerlendiricilerin dikkat etmeleri gereken hususları açıklamak
- İşe alım sürecinin adımları ve etkili mülakatçı tutumları konusunda bilgi vermek
- Kurum kültürüne, ekibe, işe, yetkinliklere ve çalışma ortamına en uygun adaya karar verebilmenin ipuçlarını paylaşmak

### Katılımcı Profili:

- Mülakatlarda değerlendirici olarak görev alan yöneticiler; seçme-yerleştirme sürecinde yer alan ve etkili mülakat becerilerini geliştirmesi beklenen insan kaynakları çalışanları

Süre: 1 gün

[iletisim@focushr.com.tr](mailto:iletisim@focushr.com.tr)

Gsm: +90 553 093 20 90

# FOCUS

İNSAN KAYNAKLARI TEKNOLOJİ VE DANIŞMANLIK

## Etkin Satış ve İkna Becerileri:

### Eğitimin Amacı:

- Satış ile ilgili temel bilgiler ve iyi bir satış temsilcisi olmak için gerekli olan beceriler hakkında bilgi vermek
- Satış süreci (güven yaratma, ihtiyaç belirleme, doğru ürün tanıtımı ve satış kapamanın) adımlarını uygulamalarla anlatmak
- Satış temsilcilerinin ikna yeteneklerini geliştirmek ve itirazlarla başa çıkabilmelerine destek olmak

### Hedef Yetkinlik ve Beceriler:

- Satış Becerileri, Sonuç Odaklılık, Müşteri/Hizmet Odaklılık

### Katılımcı Profili:

- Müşteri ile bire bir temas halinde bulunan tüm çalışanlar

Süre: 1 gün

[iletisim@focushr.com.tr](mailto:iletisim@focushr.com.tr)

Gsm: +90 553 093 20 90

# FOCUS

## İNSAN KAYNAKLARI TEKNOLOJİ VE DANIŞMANLIK

### Zor İnsanlarla ve Zor Müşterilerle Başa Çıkma Yolları

#### Eğitimin Amacı:

- Kişilerarası farklılıkların kaynakları hakkında bilgi vermek
- Farklılıklara tepkisel değil, durumsal yaklaşmanın zorlu durumlardaki kritik önemini vurgulamak
- Farklı zor insan tiplerini ve bu kişilerle etkili iletişim kurma yöntemlerini paylaşmak, böylelikle iletişim zorluklarını aşmalarına yardımcı olmak
- Günün birinde her bireyin “zor müşteri” olabileceği gerçeğini fark ettirmek ve bu gerçeğe başa çıkma yolları hakkında bilgi vermek
- Hizmet sunanın empati becerilerini desteklemek
- Zor durumlarda dahi pozitif imaj yaratmanın önemini ve nasıl mümkün olabileceğinin yollarını açıklamak

#### Hedef Yetkinlik ve Beceriler:

- Müşteri/Hizmet Odaklılık, Duygu Yönetimi, Etkili İletişim, Problem Çözme/Karar Alma

#### Katılımcı Profili:

- Zorlu durumlarla ve zorlu insanlarla karşılaştığında etkin iletişim becerilerini sürdürmesi beklenen çalışanlar; müşterilerle iletişim halinde olan çalışanlar
- Müşterilere bire bir hizmet veren, sıklıkla zorlu durumlarla karşılaşan ve pozitif tutum sergilemesi beklenen çalışanlar

Süre: 1 gün

[iletisim@focushr.com.tr](mailto:iletisim@focushr.com.tr)

Gsm: +90 553 093 20 90

# FOCUS

İNSAN KAYNAKLARI TEKNOLOJİ VE DANIŞMANLIK

## Müşteri Yönetimi

### Eğitimin Amacı:

- Günümüz rekabet koşullarında müşteri odaklı düşünce, iletişim ve tutumların önemini anlatmak; zorlukların aşılmasına destek olmak
- Hizmet kalitesinin artırmanın yolları, müşteri şikâyetlerini armağan olarak karşılayabilme ve müşteri problemlerine çözüm üretme konularında yol göstermek
- Müşteri, hizmet, iletişim ve müşteri odaklılık kavramlarını netleştirmek; yüz yüze, telefonda ve yazılı iletişimin önemine değinmek

### Hedef Yetkinlik ve Beceriler:

- Müşteri Odaklılık, Etkili İletişim, Profesyonellik

### Katılımcı Profili:

- Müşteri ile bire bir temas halinde bulunan tüm çalışanlar

Süre: 1 gün

[iletisim@focushr.com.tr](mailto:iletisim@focushr.com.tr)

Gsm: +90 553 093 20 90



# FOCUS

İNSAN KAYNAKLARI TEKNOLOJİ VE DANIŞMANLIK

Eğitim programlarımız ile çalışan gelişiminize destek olmamız için iletişime geçebilirsiniz.

iletisim@focushr.com.tr  
gsm: +90 553 093 20 90