



# EĞİTİM DEĞERLENDİRME SONUÇ RAPORU



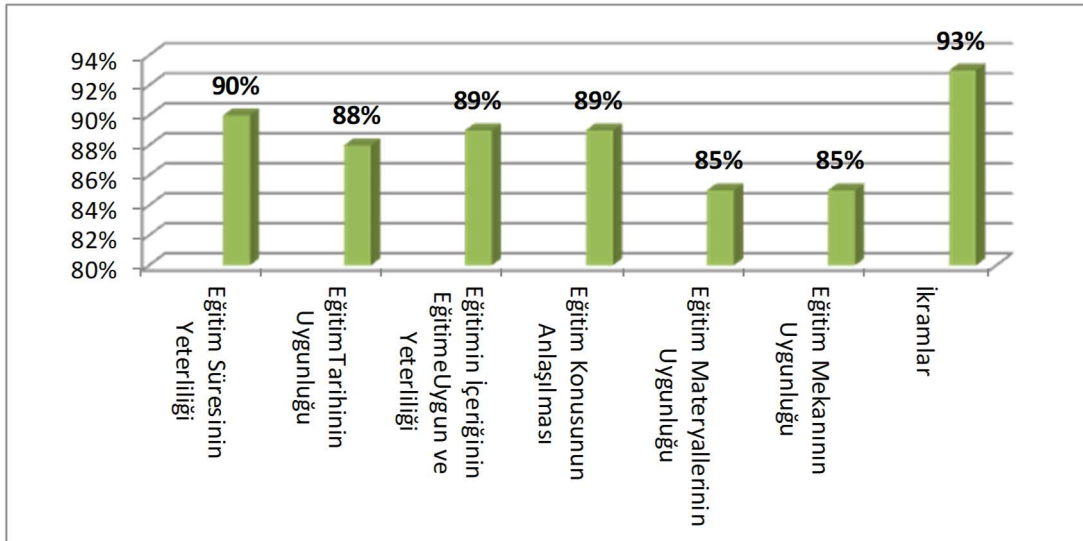
Eğitimin Adı	:	MÜŞTERİ ODAKLILIK VE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ EĞİTİMİ-ÜYE
Eğitimin Tarihi	:	24.2.2020
Eğitimci	:	DR.EMİNE ALGÜL

## A. EĞİTİMİN PLANLANMASI VE UYGULAMASI

Eğitim Süresinin Yeterliliği	EğitimTarihinin Uygunluğu	Eğitimin İçeriğinin EğitimeUygun ve Yeterliliği	Eğitim Yöntem ve Tekniğinin Konunun Anlaşılabilirliği için Uygunluğu	Eğitim Materyallerinin Uygunluğu	Eğitim Mekanının Uygunluğu	İkramlar	Toplam puan	% başarı
3	3	5	5	4	4	4	28	80%
5	5	4	5	5	5	4	33	94%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
4	4	4	4	4	2	4	26	74%
4	5	5	4	3	5	5	31	89%
5	5	3	4	3	2	5	27	77%
4	4	4	4	4	4	4	28	80%
4	4	5	5	5	3	5	31	89%
3	4	3	3	3	5	5	26	74%
5	4	5	5	5	5	5	34	97%
4	4	4	4	5	4	2	27	77%
5	5	5	5	4	5	5	34	97%
5	4	4	4	5	3	4	29	83%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
5	3	5	5	5	5	5	33	94%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
4	4	3	3	3	4	5	26	74%
4	4	4	3	3	5	5	28	80%
5	5	5	5	3	5	5	33	94%
5	5	5	5	5	2	5	32	91%
90%	88%	89%	89%	85%	85%	93%	ortalama	<b>88,4%</b>

Eğitim Süresinin Yeterliliği	90%
EğitimTarihinin Uygunluğu	88%
Eğitimin İçeriğinin EğitimeUygun ve Yeterli	89%
Eğitim Konusunun Anlaşılması	89%
Eğitim Materyallerinin Uygunluğu	85%
Eğitim Mekanının Uygunluğu	85%
İkramlar	93%

## EĞİTİMİN PLANLANMASI VE UYGULANMASI





# EĞİTİM DEĞERLENDİRME SONUÇ RAPORU



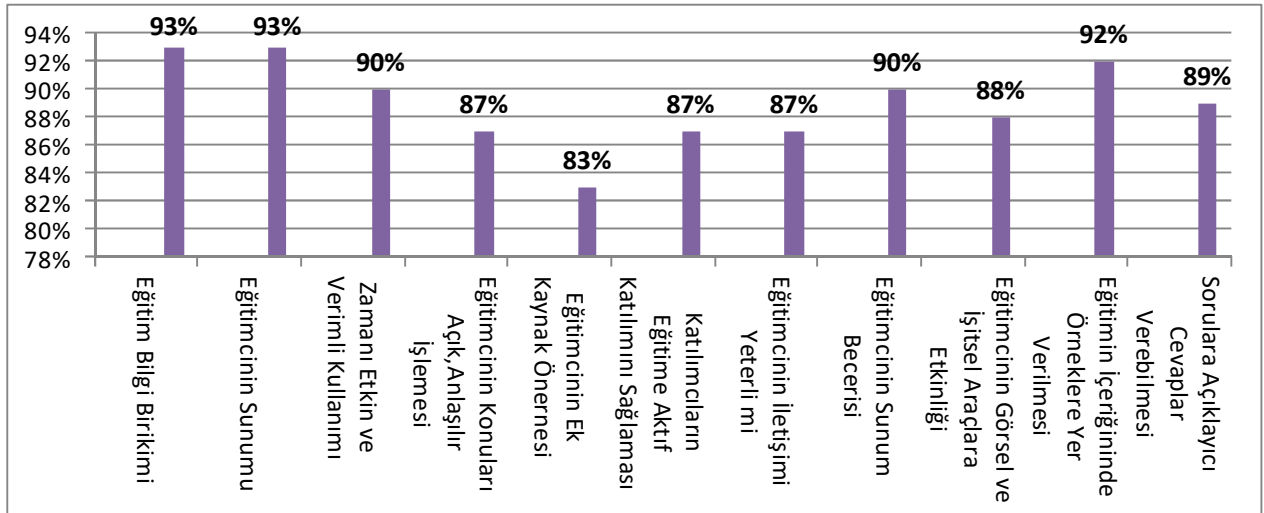
Eğitimin Adı	:	MÜŞTERİ ODAKLILIK VE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ EĞİTİMİ-ÜYE
Eğitimin Tarihi	:	24.2.2020
Eğitimci	:	DR.EMİNE ALGÜL

## B.EĞİTİMCİ

Eğitim Bilgi Birikimi	Eğitimcinin Sunumu	Zamanı Etkin ve Verimli Kullanımı	Eğitimcinin Konuları Açık,Anlaşılır İşlemesi	Eğitimcinin Ek Kaynak Önermesi	Katılımcıların Eğitime Aktif Katılımını Sağlaması	Eğitimcinin İletişimi Yeterli mi	Eğitimcinin Sunum Becerisi	Eğitimcinin Görsel ve İşitsel Araçlara Etkinliği	Eğitimin İçeriğinde Örnekler Yer Verilmesi	Sorulara Açıklayıcı Cevaplar Verebilmesi	Toplam puan	% başarı
4	5	4	3	4	5	3	3	2	5	3	41	75%
5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	51	93%
4	4	4	2	3	4	4	3	5	2	5	40	73%
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	98%
5	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	43	78%
4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	50	91%
4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	40	73%
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	54	98%
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	54	98%
5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	51	93%
5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	51	93%
5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	47	85%
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	100%
5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	51	93%
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	53	96%
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	100%
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	100%
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	100%
4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	38	69%
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	40	73%
5	5	4	4	3	3	3	5	3	5	4	44	80%
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	100%
93%	93%	90%	87%	83%	87%	87%	90%	88%	92%	89%	ortalama	89,0%

Eğitim Bilgi Birikimi	93%
Eğitimcinin Sunumu	93%
Zamanı Etkin ve Verimli Kullanımı	90%
Eğitimcinin Konuları Açık,Anlaşılır İşlemesi	87%
Eğitimcinin Ek Kaynak Önermesi	83%
Katılımcıların Eğitime Aktif Katılımını Sağlaması	87%
Eğitimcinin İletişimi Yeterli mi	87%
Eğitimcinin Sunum Becerisi	90%
Eğitimcinin Görsel ve İşitsel Araçlara Etkinliği	88%
Eğitimin İçeriğinde Örnekler Yer Verilmesi	92%
Sorulara Açıklayıcı Cevaplar Verebilmesi	89%

## EĞİTİMCİ





# EĞİTİM DEĞERLENDİRME SONUÇ RAPORU



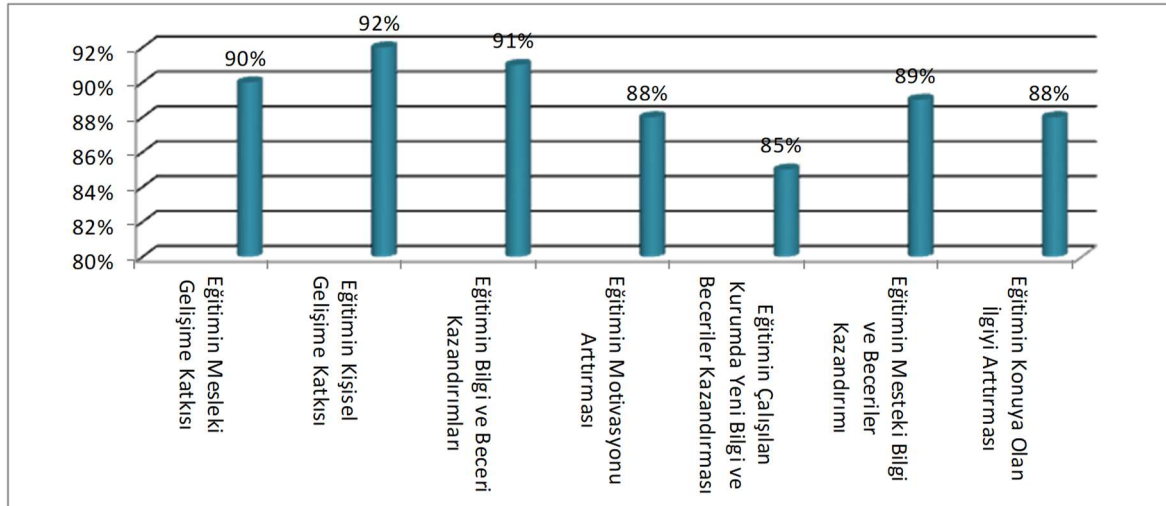
Eğitimin Adı	:	MÜŞTERİ ODAKLILIK VE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ EĞİTİMİ-ÜYE
Eğitimin Tarihi	:	24.2.2020
Eğitimci	:	DR.EMİNE ALGÜL

## C.EĞİTİM SONU KAZANIMLAR

Eğitimin Mesleki Gelişime Katkısı	Eğitimin Kişisel Gelişime Katkısı	Eğitimin Bilgi ve Beceri Kazandırmaları	Eğitimin Motivasyonu Arttırması	Eğitimin Çalışılan Kurumda Yeni Bilgi ve Beceriler Kazandırması	Eğitimin Mesteki Bilgi ve Beceriler Kazandırımı	Eğitimin Konuya Olan İlgisi Arttırması	Toplam puan	% başarı
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
5	5	4	4	5	4	4	31	89%
3	4	3	3	3	3	3	22	63%
3	3	4	3	2	3	3	21	60%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
4	4	4	4	4	4	4	28	80%
4	5	5	5	4	5	4	32	91%
5	4	5	4	4	4	4	30	86%
4	4	5	3	3	5	4	28	80%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
4	4	4	4	4	4	4	28	80%
3	4	3	4	3	3	4	24	69%
4	4	3	4	3	4	4	26	74%
5	5	5	4	5	5	5	34	97%
5	5	5	5	5	4	4	33	94%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
5	5	5	5	4	5	5	34	97%
90%	92%	91%	88%	85%	89%	88%	ortalama	89,1%

Eğitimin Mesleki Gelişime Katkısı	90%
Eğitimin Kişisel Gelişime Katkısı	92%
Eğitimin Bilgi ve Beceri Kazandırmaları	91%
Eğitimin Motivasyonu Arttırması	88%
Eğitimin Çalışılan Kurumda Yeni Bilgi ve Beceriler Kazandırması	85%
Eğitimin Mesteki Bilgi ve Beceriler Kazandırımı	89%
Eğitimin Konuya Olan İlgisi Arttırması	88%

## EĞİTİM SONU KAZANIMLAR



### Eğitimi Genel Olarak Nasıl Değerlendirdiniz?

Mükemmel	Çok İyi	İyi	Orta	Zayıf
6	7	8	1	

### Odamın hangi konularda seminer/eğitim düzenlemesini istersiniz?

E-Ticaret

#### Görüş ve Önerileriniz

Sıcaklık ayarları düzeltmeli

Eğitim çok güzeldi.

**DEĞERLENDİRME:** Müşteri İlişkileri ve Müşteri İlişkileri Yönetimi Eğitimi 24.02.2020 tarihinde Odamızın eğitim salonunda gerçekleştirilmiş olup eğitime üye ve personeller olarak katılım sağlanmıştır. Eğitimin her bir bölümünün ayrı ayrı olarak değerlendirildiği anket sonuçlarımızda Eğitimin Planlaması ve Uygulanması altında değerlendirmeye alınan sorulara %88,4 memnuniyet sağlanmıştır. Eğitimcinin eğitimi değerlendirmeye alındığında %89,0 ve eğitime katılanların eğitim sonu kazanımlarına ait değerlendirilen sorularda ise %89,1 memnuniyet oranına rastlanılmıştır. Genel değerlendirmeye bakılacak olursa eğitimin başarılı tamamlandığı görülmektedir. **Eğitimin başarı oranı %88,83 tür.**