



# EĞİTİM DEĞERLENDİRME SONUÇ RAPORU



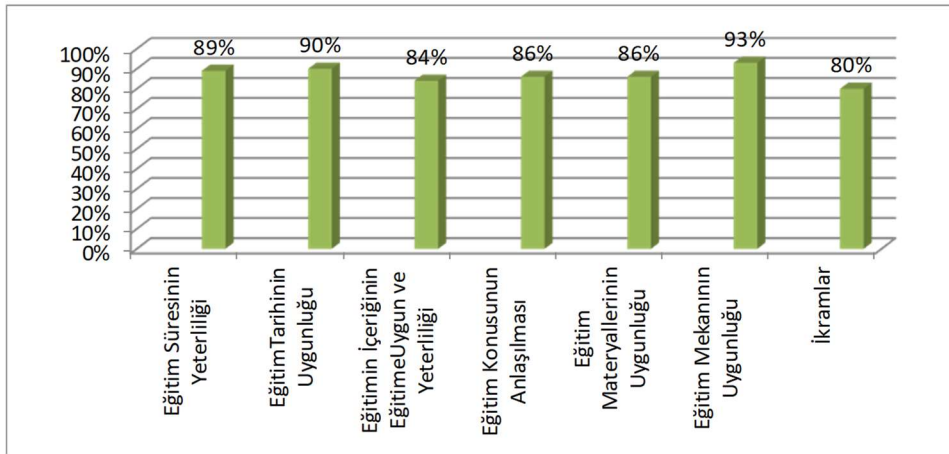
Eğitimin Adı	:	Müşteri İlişkileri Sadakati ve Memnuniyeti Eğitimi
Eğitimin Tarihi	:	21.11.2024
Eğitimci	:	Çankaya Üniversitesi /Dr. Öğretim Üyesi Nefise ŞİRZAD

## A. EĞİTİMİN PLANLANMASI VE UYGULAMASI

Eğitim Süresinin Yeterliliği	EğitimTarihinin Uygunluğu	Eğitimin İçeriğinin EğitimeUygun ve Yeterliliği	Eğitim Yöntem ve Tekniğinin Konunun Anlaşılabilmesi için Uygunluğu	Eğitim Materyallerinin Uygunluğu	Eğitim Mekanının Uygunluğu	İkramlar	Toplam puan	% başarı
4	4	5	5	4	5	4	31	89%
5	4	2	3	3	5	5	27	77%
4	5	4	4	4	5	4	30	86%
4	4	4	4	4	4	4	28	80%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
4	4	5	4	5	4	4	30	86%
4	3	4	4	3	4	3	25	71%
4	5	4	5	4	5	4	31	89%
5	5	3	3	4	5	5	30	86%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
4	5	4	4	5	3	2	27	77%
5	5	5	5	5	5	2	32	91%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
4	4	4	4	4	4	4	28	80%
4	4	3	4	3	5	3	26	74%
89%	90%	84%	86%	85%	93%	80%	ortalama	<b>86,6%</b>

Eğitim Süresinin Yeterliliği	89%
EğitimTarihinin Uygunluğu	90%
Eğitimin İçeriğinin EğitimeUygun ve Yeterliliği	84%
Eğitim Konusunun Anlaşılması	86%
Eğitim Materyallerinin Uygunluğu	86%
Eğitim Mekanının Uygunluğu	93%
İkramlar	80%

## EĞİTİMİN PLANLANMASI VE UYGULANMASI





# EĞİTİM DEĞERLENDİRME SONUÇ RAPORU



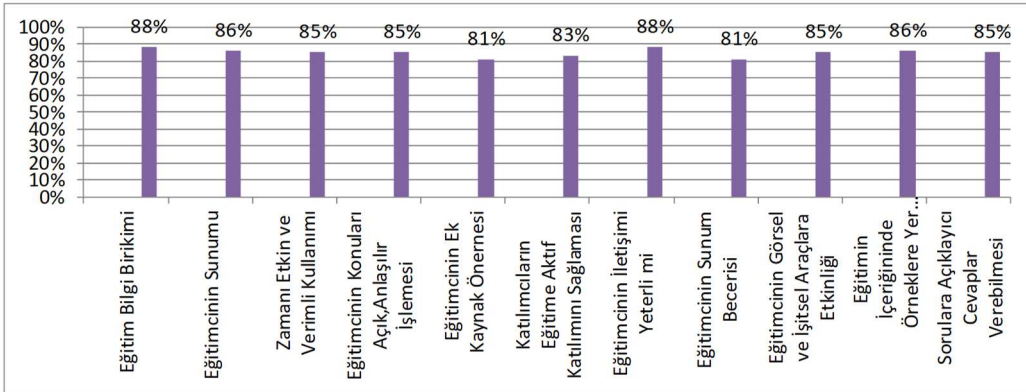
Eğitimin Adı	:	Müşteri İlişkileri Sadakati ve Memnuniyeti Eğitimi
Eğitimin Tarihi	:	21.11.2024
Eğitimci	:	Çankaya Üniversitesi /Dr.Öğretim Üyesi Nefise ŞIRZAD

## 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
3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	39	71%
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	80%
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	100%
5	5	5	4	5	5	3	4	4	3	3	46	84%
4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	39	71%
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	46	84%
4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	50	91%
5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	48	87%
4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	46	84%
5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	47	85%
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	80%
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	100%
3	3	3	3	1	1	4	2	3	3	3	29	53%
5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	48	87%
88%	86%	85%	85%	81%	83%	88%	81%	85%	86%	85%	ortalama	84,8%

Eğitim Bilgi Birikimi	88%
Eğitimcinin Sunumu	86%
Zamanı Etkin ve Verimli Kullanımı	85%
Eğitimcinin Konuları Açık,Anlaşılır İşlemesi	85%
Eğitimcinin Ek Kaynak Önermesi	81%
Katılımcıların Eğitime Aktif Katılımını Sağlaması	83%
Eğitimcinin İletişimi Yeterli mi	88%
Eğitimcinin Sunum Becerisi	81%
Eğitimcinin Görsel ve İşitsel Araçlara Etkinliği	85%
Eğitimin İçeriğinde Örnekler Yer Verilmesi	86%
Sorulara Açıklayıcı Cevaplar Verebilmesi	85%

## EĞİTİMCİ





# EĞİTİM DEĞERLENDİRME SONUÇ RAPORU



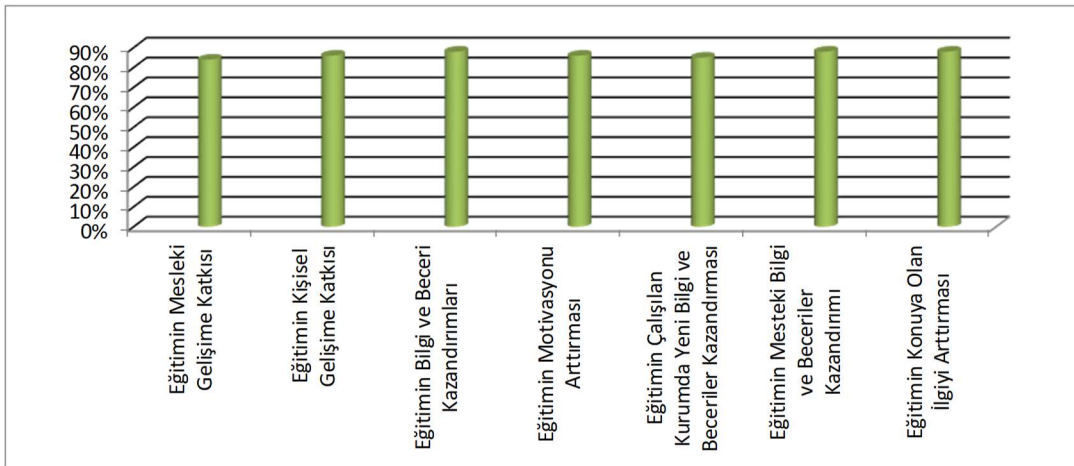
Eğitimin Adı	:	Müşteri İlişkileri Sadakati ve Memnuniyeti Eğitimi
Eğitimin Tarihi	:	21.11.2024
Eğitimci	:	Çankaya Üniversitesi /Dr. Öğretim Üyesi Nefise ŞIRZAD

## 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 İlgiyi Arttırması	Toplam puan	% başarı
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
4	4	4	4	4	4	4	28	80%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
4	5	4	5	5	5	5	33	94%
4	4	5	4	5	5	5	32	91%
5	4	5	4	4	4	4	30	86%
2	2	2	2	2	3	3	16	46%
4	4	5	5	5	5	5	33	94%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
5	5	5	4	4	4	4	31	89%
4	4	4	4	4	4	4	28	80%
5	5	5	5	5	5	5	35	100%
4	4	5	4	4	4	4	29	83%
2	3	2	3	1	2	2	15	43%
4	5	4	5	5	5	5	33	94%
84%	86%	88%	86%	85%	88%	88%	ortalama	86,3%

Eğitimin Mesleki Gelişime Katkısı	84%
Eğitimin Kişisel Gelişime Katkısı	86%
Eğitimin Bilgi ve Beceri Kazandırmaları	88%
Eğitimin Motivasyonu Arttırması	86%
Eğitimin Çalışılan Kurumda Yeni Bilgi ve Beceriler Kazan	85%
Eğitimin Mesteki Bilgi ve Beceriler Kazandırımı	88%
Eğitimin Konuya Olan İlgiyi Arttırması	88%

## EĞİTİM SONU KAZANIMLAR



### Eğitimi Genel Olarak Nasıl Deđerlendirdiniz?

Mükemmel	Çok İyi	İyi	Orta	Zayıf
2	8	5	1	

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

E-ticaret üzerinde tasarım & türevleri eğitim olabilir.

### Görüş ve Önerileriniz

Eğitim alanının çevresinde sanırım yakın bir yerde tadilat çalışması var. Çıkan yüksek ses danışmanın anlatımından daha yüksek olduğu için eğitimi olumsuz etkilemekte.

Gelişen teknoloji dünyasında buna ayak uydurabileceğimiz , bu teknolojiyi kullanarak dünyaya yayınlatabileceğimiz tarzlarda eğitim olabilir.

**DEĞERLENDİRME:** Müşteri İlişkileri Sadakati ve Memnuniyeti Eğitimi 21.11.2024 tarihinde Odamızın Hüseyin Barış Toplantı salonunda gerçekleştirilmiş olup eğitime üyeler ve çalışanları katılım sağlanmıştır. Eğitimin her bir bölümünün ayrı ayrı olarak değerlendirildiği anket sonuçlarımızda Eğitimin Planlaması ve Uygulanması altında değerlendirmeye alınan sorulara **%86,6** memnuniyet sağlanmıştır. Eğitimcinin eğitimi değerlendirmeye alındığında **%84,8** ve eğitime katılanların eğitim sonu kazanımlarına ait değerlendirilen sorularda ise **%86,3** memnuniyet oranına rastlanılmıştır. Genel değerlendirmeye bakılacak olursa eğitimin başarılı tamamlandığı görülmektedir. **Eğitimin başarı oranı %85,9 dur.**