









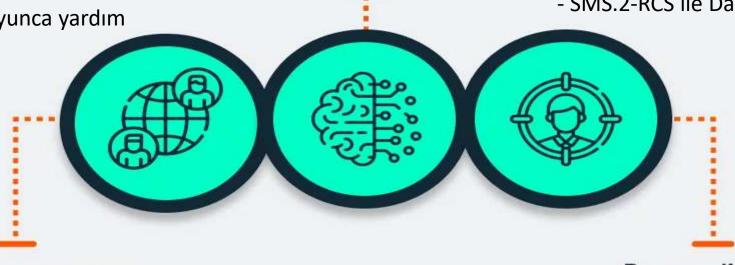


- AI, kullanıcı deneyimini şekillendiriyor
- müşteriler ile kişiselleştirilmiş deneyimler
- self servis ivme kazanıyor
- Çok kanallı iletişime odaklanın
- AI ile müşterilere kişiselleştirilmiş hizmet
- -Sanal gerçeklik çok önemli
- Müşteri yolculuğu boyunca yardım

#### Artificial intelligence

Al ve otomasyon, analitik, sanal asistanlar ve karar desteği ile iletişimi geliştirir

- Bulut Depolama Çözümleri
- Mobil Çözümlere Bağlılık
- Akıllı Belgeler&Sözleşmeler
- Yüksek kaliteli içeriğe yatırım
- Harmanlanmış İletişimden ile Güven
- <sup>al</sup>- Influencer ile Pazarlama
- Kısa Video İçeri önemli
- SMS.2-RCS ile Daha Büyük ve Daha İyi



Remote and virtual

Uzaktan çalışma, video konferans, mesajlaşma ve işbirliği araçlarına olan ihtiyacı artırıyor Personalization

İletişimi bireysel ihtiyaçlara, tercihlere ve öğrenme stillerine göre uyarlamak odak noktası haline gelecek





**Gözlem:** Bir kişi daha fazla bilgi ve bilgi edinmek için keskin gözlem becerilerine sahip olmalıdır.

**Açıklık ve Kısalık**: Mesaj basit kelimelerle hazırlanmalı ve alıcı üzerinde istenen etkiyi yaratacak şekilde açık ve kesin olmalıdır.

Dinleme ve Anlama: Bir insandaki en önemli beceri, iyi, uyanık ve sabırlı bir dinleyici olmasıdır. Verdiği mesajı iyi anlayıp yorumlayabilmelidir.

**Duygusal Zeka**: Bir kişi duygusal olarak farkında olmalı ve başkalarını içeriden etkileme becerisine sahip olmalıdır.

Öz-Yeterlilik: Ayrıca, iletişimin amaçlarına ulaşmak için kendine ve yeteneklerine inanmalıdır.

Özgüven: Temel iletişim becerilerinden biri olan özgüven, verilen mesajın değerini artırır.

**Saygılılık:** Bir mesajı nezaketle iletmek ve alıcının değerlerine, inançlarına, görüşlerine ve fikirlerine saygı duymak, etkili iletişimin özüdür.

Sözsüz İletişim: Alıcı ile daha iyi bir şekilde bağlantı kurmak için, gönderici sözsüz iletişimi de içermelidir. Bunlar arasında jestler, yüz ifadeleri, göz teması, duruşlar vb.

**Doğru Ortam Seçimi**: İletişim için doğru ortam seçimi de bir beceridir. Duruma, mesajın önceliğine, alıcının bakış açısına vb. göre uygun bir ortam seçmek gerekir.

**Geribildirim Sağlama**: Etkili iletişim her zaman iki yönlü bir süreçtir. Bir kişi, diğer kişinin bakış açısını da öne çıkarmak için geri bildirim almalı ve vermelidir. **YAPRAK METIN** 

# Significance of Effective Communication in Business **Employee Management** Team Building Growth of the Organization **Build Strong Relationships** Ascertain Transparency and Develops Trust Facilitates Creativity and Innovation Reduces Misunderstanding Organizational Growth

Örgütsel Büyüme: Çalışanlar ve yönetim arasındaki samimi ilişkileri sürdürerek işleyişi geliştirir ve kurumsal amaç ve hedeflere ulaşılmasına yol açar.

Çalışan Yönetimi: Etkili iletişim, çalışanların üst yönetim tarafından duyulması ve organizasyonda açık iletişim olması nedeniyle öz disiplin ve verimli yönetimi sağlar.

**Takım Oluşturma**: Organizasyondaki insanlar ortak hedeflere ulaşmak için bir takım olarak çalışırlar, bu nedenle etkili iletişim tüm takımın moralini yükseltir.

**Kurumun Büyümesi**: Daha iyi karar vermeyi sağlar, halkla ilişkileri yoğunlaştırır ve problem çözme yeteneğini geliştirir. Bütün bunlar kurumsal büyüme ve gelişmeye yol açar.

**Güçlü İlişkiler Kurun**: Etkileşimler genellikle işleri basitleştirir; çalışanları daha iyi performans göstermeleri ve organizasyondaki diğer kişilerle uzun vadeli ilişkiler sürdürmeleri için olumlu bir şekilde motive ederler.

**Şeffaflığı Belirleyin ve Güveni Geliştirin**: Etkili iletişim, güven oluşturmak için bir temel olarak kabul edilir ve eksiksiz bilgi paylaşımını garanti eder.

Yaratıcılığı ve Yeniliği Kolaylaştırır: Çalışanların yaratıcı ve yenilikçi yanlarını keşfederek fikirlerini özgürce paylaşabilecekleri bir ortam yaratır.

YAPRAK METIN

# Power Skills

## **Analytical Thinking**

Problem çözme, önceliklendirme, bağlantı kurma, veri analizi gibi veri becerilerinizdir.

# Empowering Leadership

İş arkadaşlarıyla zor konuşmalar yapmak, geri bildirim vermek, başkalarını motive etmektir.

### Resilience

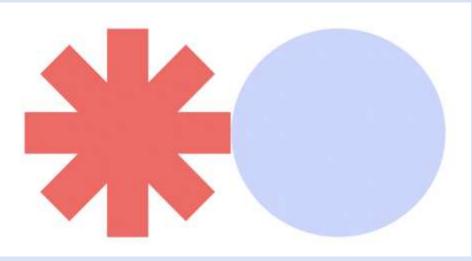
değişimle başa çıkmak, stres yönetimi, kendi enerjinizi yönetmektir

## Storytelling

Bir vizyonu başkalarına açık ve büyüleyici bir şekilde iletmek, (çevrimiçi) bir grubun önünde rahat bir şekilde konuşmak, hikayenizi anlatmak için tüm verileri kullanmaktır.

## **Taking Ownership**

İnisiyatif/yön almak, proje bazında çalışmak, koşullar sonucu tehlikeye attığında harekete geçmek, paydaşları bilgilendirmek, gerçekçi planlama yapmak ve hedefler belirlemektir.



## **Diversity & Inclusion**

(Bilinçdışı) önyargıların farkında olmak ve bunları başkalarına göstermek, samimi ve açık konuşmalar yapmak / herkesin görüldüğünü ve anlaşıldığını hissettirecek şekilde iletişim kurmaktır.

## **Intentional Learning**

Büyüme zihniyeti, yaşam boyu öğrenme, başkalarından gelen geri bildirimlere açık olmaktır.

# "Güç Becerileri", hibrit iş dünyasında yumuşak beceriler iÇin yeni bir terimdir.

- Yöneticiler için, her yöneticinin sahip olması gereken becerilerin %75'i -Vizyoner liderlik, strateji ve geliştirme, müzakere ve Çatışma yönetimi, ekip oluşturma ve kişilerarası beceriler, tartışmasız güç becerileridir.
- Hibrit bir ekibe liderlik eden öne Çıkan yöneticiler, esneklik, proaktif iletişim, duygusal zeka ve katılım becerilerini geliştirmeyi gerektirir.

# ·ESSENTIAL POWERSKILLS

- ·Active listening.
- ·Communication.
- ·Conflict management.
- ·Emotional intelligence (EI).
- ·Empathy.
- ·Negotiation.
- ·Problem-solving.
- ·Teamwork.

# ·LEADERSHIP POWER SKII

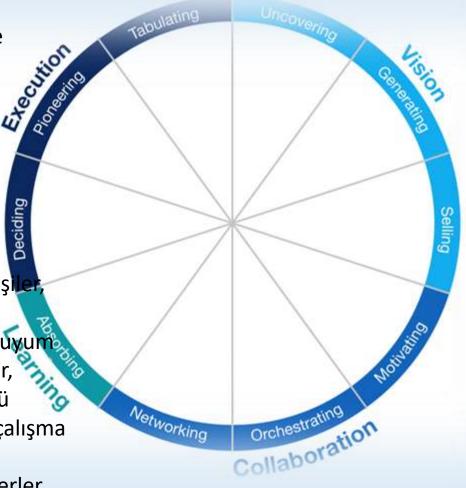
- ·Coaching.
- ·Delegating.
- ·Directing.
- ·Host.
- ·Servant.
- ·Supporting.
- ·Transactional.
- ·Transformational.

#### Vision

Fırsatları belirleme ve başkalarına onları takip etmeleri için ilham verme yeteneğini vurgular. Zorlayıcı bir vizyon ifade etmek ve bunu pazarın gürültüsünü aşan farklılaştırılmış bir değer teklifine çevirme becerisi başlı başına bir yetenek. Üretme, önemli müşteri sorunlarını çözen anlamlı değer önerileri geliştirme yeteneğidir.

#### **Collaboration**

İkinci özellik koleksiyonuna sahip kişiler, etkin ekip çalışmasını ve değişim yönetimini teşvik ederek bir gruba uyum sağlar. Motive etmede güçlü olanlar, inovasyon sürecinin gerekli bir yönü olarak başarısızlığı tolere eden bir çalışma ortamı yaratarak harekete geçme konusunda usta olan karizmatik liderler olma eğilimindedir. Ağ oluşturma, bir projedeki tüm paydaşlar arasındaki bağlantıları sürdürmede temel beceridir.



# Teamwork

#### Learning

Herhangi bir şey hakkında derin bir merakta ve ortaya çıktıkça potansiyel müşterileri keşfetmeye istekli olarak kendini gösteren, emici bir nitelik sergiler. Bu tür bireyler sürekli olarak yeni fikirlerin peşinden giderler ve birden çok kaynaktan alınan dersleri hızla birleştirirler.

#### Execution

gerçekçi bir ilerleme hızını korurken, belirsizlik ortamında hızlı karar vermeyi sağlar. Öncü beceriler, bireylerin fikirleri ulaşılabilir bir etkinlik dizisine ayırmasını sağlar. Karar verme, insanların kusurlu bilgilerden sonuçlar çıkarmasını sağlayan güçlü eleştirel düşünme becerilerini kapsar. Ağ oluşturma yetenekleri olmayan bir grup, bir ortak getirme fırsatı bulamadan şirketin temel yetkinliği dışındaki bir sorunla başa çıkabilir.



Bir temayı desteklemek için hikayeler seçin.

Paylaşmayı seçtiğiniz hikayeler, bir temayı veya önemli mesajı desteklemelidir. Canlı ayrıntılar sağlayın.

yeterli ayrıntı sağlayın.

İyi bir hikaye, hikayeyi hayata geçiren birkaç canlı ayrıntı içerir. Aklın gözünde bir resim oluşturmak için

Hikayeniz ;
Önce sizi heyecanlandırmalı..

İfadeniz çok önemli;
Daima olumlu bir mesaj vermelisiniz..

Hikayeyi desteklemek için ; Hedefiniz ile doğru odaklı örneklemler kullanın..

Hikayenizde;Detaylar olmamamlı,Zaman kullanımı çok önemli

## **DISCOVERY ACTIVITY**

Daha Hızlı İnovasyon

Yeni Fikirler Daha Az Yönetim Müdahalesi

Daha İyi Kalite

Daha Yüksek Moral

Geliştirilmiş Verimlilik

Grup Uyumu Şağlıklı Rekabet Daha Fazla Öğrenme Fırsatı

Başarı Duygusu Daha GüÇlü Çalışma İlişkileri





# The STAR Method

S







Durumu net açıklayın örneğinizin içeriği anlaşılsın, her ayrıntının

bilinmesine

gerek yok..

Sorumluluğu nu üstlendiğiniz görev ,sorunu ve çabalarınızın amacı hakkında konuşun. Görevi tamamlamak veya nihai hedefe ulaşmak için kişisel olarak gerçekleştirdiğ iniz eylemleri açıklayın.

60%

Eylemlerinizin, çabalarınızın olumlu sonuçlarını açıklayın. Ölçülebilir sonuçları vurgulamak önemlidir.

\_\_\_\_\_ 10%

10%





## "Lütfen bana yenilik yapma yeteneğini gösterdiğin bir zamanı açıkla."

S: Müşteri Hizmetleri ekibinin bir parçasıydım. Hizmet seviyesinin tutarsızlığı nedeniyle düşük müşteri memnuniyeti ve birkaç müşteri şikayeti yaşadık.

T: En kıdemli ekip üyelerinden biri olarak, durumu nasıl iyileştirebileceğimize dair fikirler önermem istendi.

C: Önce müşteri anketlerinin sonuçlarını inceledim ve memnuniyetsizliğin ne hakkında olduğuna dair verileri derledim. Sonra meslektaşlarımı bir toplantıya çağırdım ve bir beyin fırtınası alıştırması yoluyla onların görüşlerini istedim.

A: Şikayet sayısı uygulamayı takip eden ayda %20, 3 ay sonra %50 oranında azaldı.

# **DISCOVERY ACTIVITY**

### The STAR Story Pyramid

How to Craft Job Interview Answers

#### SITUATION

What do you usually do for who?

#### PROBLEM / TASK

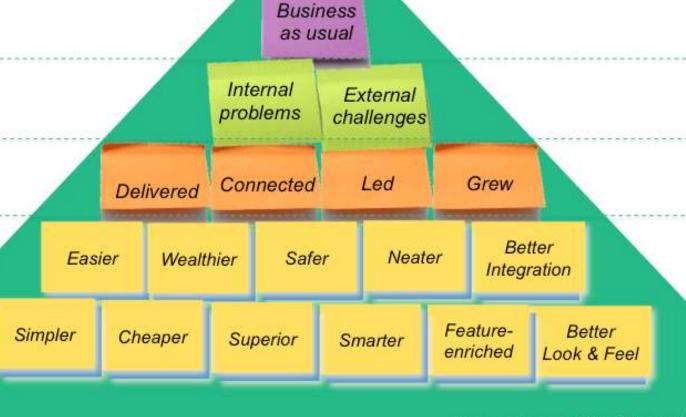
Why you were needed to step in?

#### SKILLS IN ACTION

How did you relieve the pain?

#### RESULTS

What improvements did you bring to, e.g. process / product?



Learn more at StarStorytelling.com

