

## Kuzey Kıbrıs Turkcell'den 'EĞİTİM GELİŞİM' PROGRAMI

Kuzey Kıbrıs Turkcell, hizmet içi eğitim programlarını geliştirerek, sürdürüyor; "Saha Satış Ekibi"ne yönelik Turkcell Akademi ve Kuzey Kıbrıs Turkcell İnsan Kaynakları işbirliği ile yeni bir eğitim gelişim programı uygulanıyor. Saha Satış Gelişim programında 100'ün üzerinde kişi eğitim alacak.

**Genel Müdür Fellahoğlu: Adaya değer katarak, kalifiye personel yetiştirmek ve insan kaynaklarını geliştirmek, programın odak noktalarından biridir.**



Kuzey Kıbrıs Turkcell, "Saha Satış Ekibi"ne yönelik Turkcell Akademi ve Kuzey Kıbrıs Turkcell İnsan Kaynakları işbirliği ile yeni bir eğitim gelişim programı uyguluyor.

Kuzey Kıbrıs Turkcell İletişim Merkezleri (KİM) ile Kuzey Kıbrıs Turkcell Dağıtım Merkezlerinin tüm çalışanlarının alacağı eğitim programını tanıtmak üzere Golden Tulip'te geçtiğimiz Çarşamba günü bir toplantı düzenlendi.

Toplantıda, Kuzey Kıbrıs Turkcell Genel Müdürü Dağhan Fellahoğlu, Turkcell Akademiden Fonksiyonel Gelişim Yöneticisi Işıl Altıntaş Can ve Fonksiyonel Gelişim Uzmanı Tülin Kıranel, Kuzey Kıbrıs Turkcell Satış Yönetimi Bölüm Yöneticisi Adil

Halit Satır ile Kuzey Kıbrıs Turkcell İnsan Kaynakları Uzmanı Bahar Tomrulcu Varul katılımcılara bilgi verdi.

## 130 kişi katıldı

Toplantıya Kuzey Kıbrıs Turkcell İletişim Merkezleri, Kuzey Kıbrıs Turkcell Dağıtım Merkezleri direktör ve çalışanları, Kuzey Kıbrıs Turkcell Müşteri Hizmetleri ve Kuzey Kıbrıs Turkcell Satış ekibinden oluşan 130 kişi katıldı.

2011 Haziran'ında başlayacak eğitim ihtiyaçlar doğrultusunda kendini yenileyecek bir eğitim programı olacak. Saha Satış Gelişim programında 100'ün üzerinde kişi eğitim alacak. Programda e-learning(e-öğrenme), m-learning(mobil öğrenme), sanal sınıf gibi uzaktan eğitim yöntemleri kullanılacak ayrıca sınıf içi eğitim ve seminerler de yer alacak.

## HEDEF: Müşteri memnuniyetini artırmak

Kuzey Kıbrıs Turkcell uzmanları, eğitim programının amaçlarını şöyle açıkladı: "Bu programla KKTC, Türkiye ve dünyadaki sektörel gelişmeleri, sektör ve müşteri gözüyle değerlendirerek; Müşteri memnuniyetinin artırılmasını, tüm mağazaların etkin performans yönetiminin yapılmasını, İş dünyasının dinamiklerine uygun yetkinlikleri geliştirerek, müşteri bağlılığının sağlanması ve yeni müşteri kazanılması hedeflenmektedir."

## Fellahoğlu: Satış ekibi son derece önemli

Kuzey Kıbrıs Turkcell Genel Müdürü Dağhan Fellahoğlu, eğitim programının tanıtımı amacıyla düzenlenen toplantıda, satış ekibinin önemine dikkat çekti ve rekabette kaliteli hizmetin öne çıktığını vurguladı.

Müşteri memnuniyetinin artırılması için personel eğitiminin çok önemli olduğunu söyleyen Fellahoğlu, "Bir yandan müşteri memnuniyeti artırmak, öte yandan kalifiye personel yetiştirmek için son derece ileri bir eğitim programı uygulanacaktır. Bunun, tüm kurumlara örnek olmasını diliyorum. Adaya değer katarak, kalifiye personel yetiştirmek ve insan kaynaklarını geliştirmek, programın odak noktalarından biridir." dedi.

## Turkcell Akademi

Turkcell Akademi, 2006 yılında Turkcell bünyesinde yeniden yapılandırılan ve tüm Turkcell ekosistemini kucaklayan bir gelişim platformu. Turkcell Akademi, değişen iş koşullarının gerektirdiği dinamizmi gelişim programlarında da göstererek, alanındaki en son içerik ve güncel konuları, dünya standartlarında gelişim çözümleri ve en etkin teknolojik yöntemler ve altyapılarla aktararak Turkcell Grup'un temel bilgi başvuru merkezi olarak hizmet veriyor.

Verdiği hizmet kalitesi ardı ardına aldığı uluslararası ödüller ile taçlanan Turkcell Akademi, 2010 yılında Dünyanın işyerinde öğrenme ve performans konusunda en büyük organizasyonu olan ASTD, (American Society for Training & Development- Amerikan Eğitim ve Gelişim Derneği) tarafından, işyerinde öğrenme ve gelişim konusunda "Uygulamada Mükemmeliyet" ödülüne örnek gösterildi. Turkcell

Akademnin Corporate University Xchange'dan 2010 ve 2011 yıllarında 1.lık ve En iyi uygulama ödülleri de bulunuyor. Turkcell Akademi Turkcell Grup eğitimleri yanı sıra Üniversiteler ile Ortak Projeler, Gençler için Yaratıcı Girişimcilik ve Bilişim Sözlüğü projelerini de devam ettirmektedir.