

**BAŞLAMADAN...**



**EnginDeniz**



 EnginDeniz 'in eğitimlerine bakmadan önce şunları ifade etmek isteriz:

Bizce Eğitim...

- Bizce eğitim, kurumlara özel hazırlanırsa faydalıdır. Günümüzün iş dünyası "genel"e hitap eden eğitimleri kaldırmayacak kadar "özel". O nedenle biz danışanlarımızın karşısına onlara özel hazırlanmış, özgün eğitimlerle çıkarız.
- Bizce eğitim, ürün ortaya çıkarmalı ve takip edilebilir hedefe sahip olmalıdır. Bu yüzden önce danışanlarımızı tanır, ihtiyaçlarını tespit eder, sonra eğitimlerimizi hazırlarız.
- Bizce eğitim, kurumların sistemlerini iyileştirmeli ve kalıcı iz bırakmalıdır. Sistemle bütünleşmeyen eğitimler ancak temenni seviyesinde kalır ve kurumları ileri taşımazlar.


**Tüm bu nedenlerden dolayı biz eğitimlerimizi SİSTEM İÇİ EĞİTİM olarak adlandırırız.**

 EnginDeniz 'de eğitimler nasıl hazırlanır?

Eğitimlerimizi dört ana başlık altında topluyoruz. Bunlar yönetici eğitimleri, eğiticinin eğitimi (hizmet içi eğitim departmanına ve aynı zamanda yöneticilere yönelik), kurum kültürü eğitimleri (tüm çalışanlara verilebileceği gibi yöneticilere uygun olan eğitimleri de kapsıyor), son olarak da satış ve pazarlama.

Aşağıda gördüğünüz her başlık en az bir eğitim oturumunu anlatıyor. Eğitimleri planlarken danışanlarımızdan gelen konuları ve talepleri inceliyor, içerisinde uygulama ve vaka çalışmaları bulunan bir eğitim serisi meydana getiriyoruz. Bu noktada, bazı başlıkları genişleterek oturum sayısını artırıyor, bazı durumlarda ise başlıkları birleştirerek hareket ediyoruz. Başlıkların nasıl birleştirilebileceğini gösteren örnekleri

<http://www.engindenizdanismanlik.com/egitim-kurumlarina-egitimler.asp>

( EnginDeniz 'in "Eğitim Programlarımız" sayfası) bağlantısında yer alan pdf dosyalarına erişerek görebilirsiniz.

# YÖNETİCİ EĞİTİMLERİ



**Yönetici Eğitimleri:** Hem grup bazında hem de -özel hallerde- bire bir yürütülebilecek eğitim oturumlarından oluşur.

- ❖ **Çalışanları doğru yönlendirme:** Yönetici işe odaklandığı kadar çalışanlarına ve onların niteliklerine de odaklandığında, çalışanlardaki cevheri ortaya çıkarıp kalıcı yüksek performansa giden yolu açar. Bu eğitimde bireysel özellikleri keşfetmenin yöntemi, bunun pratiğe nasıl dökülebileceği ve nasıl iş felsefesi haline getirilebileceği anlatılıyor.
- ❖ **Olumlu ortam yaratma ve sürdürme:** Çalışan doyumunun temel taşlarından olan olumlu iş ortamını nasıl yaratır ve kalıcı kılarız? Yöneticiler olarak kurum kültürüne bu anlamda ne gibi katkılarımız olabilir? Olumlu ortam hangi yönetim ilkelerini içerir ve bizi nereye götürür? Bu eğitimde kumaçlarımızı (amaç haline getirdiğimiz kurallarımızı), kırallarımızı (sadece olumsuz cezalandırmak üzere yarattığımız "hayal kırıklığı ve kızgınlık" kurallarını), tırmanan determinizmi ("Biz bu hatayı şu an olsa yine önleyemeyiz" dediğimiz durumları) masaya yatırıyoruz.
- ❖ **Sevap keçileri, ipsiz uçurtmalar, aykırılar ve diğerleri:** Her işi en iyi şekilde yapan ve bu özellikleri nedeniyle iş yoğunluğu sürekli artan "sevap keçilerimiz" var mı? Ya da yeteneğini yeterince değerlendiremediğimiz için kurumdan kopan ve başka bir gökyüzünde uçan "ipsiz uçurtmalarımız"? Düşüncesini saklamayan, itirazını dile getiren "aykırılar"a bakışımız nasıl? Onların katkısını ne derece olumluya çevirebilir, çalışanlarımızın *negatif değil pozitif aykırı* olmalarını nasıl sağlayabiliriz? Bu eğitimde yöneticilere, çalışanlarına bir de bu tanımlamalar çerçevesinde bakmalarını öneriyor ve insan kaynağını maksimum verimliliğe nasıl taşıyabileceğimizi tartışıyoruz.
- ❖ **Squeeta yaklaşımı:** Her çalışanda görünenden fazlası vardır ve göremediklerimizi fark etmemiz için yönetici olarak çaba göstermemiz, çalışanlarımızın bireysel özelliklerine derin bir şekilde bakmamız gerekir. Bu eğitimde gizlenen yeteneklerin keşfini ve değerlendirme yöntemlerini aktarıyoruz.
- ❖ **Cerrah yönetici:** Mülakatlar, deneme süreleri, işe alım öncesi yapılan görüşmeler... Her biri organ nakli öncesi yapılan testlere benzer. Asıl olay ise, organ vücuda nakledildikten sonra başlar. Test sonuçları olumlu ama organ vücuda uyum sağlayacak mı? Yoksa bünye organı kabul etmeyecek mi? Bu açıdan bakıldığında, her yönetici bir cerrah gibi

nakil sonrası uyum sürecini takip etmeli, kabulü kolaylaştırmalıdır. Bu eğitimde ekip içi iletişimde yeni çalışanların uyum sürecini ve burada yöneticiye düşen görevleri ele alıyoruz.

- ❖ **Kare kutular kare, yuvarlak kutular yuvarlak deliklere:** Acaba her çalışmamızı doğru pozisyonda ve doğru şekilde mi yönlendiriyoruz? Hem iş tanımı hem duygusal yaklaşım anlamında çalışanlarımıza gerekli ortamı sağlama konusunda ne noktada duruyoruz? Bu, yapması zor bir iş mi yoksa kare kutuları kare, yuvarlak kutuları yuvarlak deliklere koymak kadar kolay olabilir mi?
- ❖ **Kendini aşmak:** Kendimize ve ekibimize ne kadar inanıyor, bu inancın ne kadarını iş hayatındaki verimi maksimize etmek için kullanıyoruz? Ne kadar sıklıkla kendimize ve ekibimize "At artık şu adımı" diyor ve adım atmanın ötesine geçip koşmaya başlıyoruz? Bu eğitim kendini aşmanın düşünüldüğü kadar zor bir şey olmadığını anlatırken bireysel ve kurumsal özgüvenin nasıl en üst düzeye taşınabileceğini gözler önüne seriyor.
- ❖ **Değişimde odak sendromu:** Yöneticiler çalışanlarını değiştirebilir mi? Zayıf yönleri odaklanıp onları geliştirmek mi yoksa kuvvetli yönlerden ilerlemek mi daha mantıklı bir yaklaşımdır? Bilimsel araştırmalar ne diyor? Deneyimlerimiz bize bu konuda ne söylüyor? Bu eğitimde çalışan gelişimine odaklanıyor ve bu soruların cevaplarını arıyoruz.
- ❖ **Süreç yönetimi:** Hangi süreçler ve alt süreçlerle çalışıyoruz? Süreç yönetiminin temel ilkeleri neler ve biz bu anlamda nerede duruyoruz? Süreçlerimizi mükemmelleştirmek ve çalışanlarımızın etkin katkısını sağlayarak sürekli gelişmek için ne gibi adımlar atabiliriz? Bu eğitimde mükemmel süreç yönetimini ve gelişim fırsatlarının doğasını aktarıyoruz.
- ❖ **Kaynakların etkin kullanımı:** Mekan, teknoloji, bilgiye erişim, iletişim fırsatları, çalışanların nitelikleri... İşimizi en yüksek kalitede yapmak adına bu unsurları nasıl kullanabiliriz? Olumsuzlu olumluya çevirmenin, faydalıyı en etkin kullanmanın şifreleri bu eğitimde anlatılıyor.
- ❖ **Parmak, dil, beyin:** Parmak izimiz, dil izimiz eşsizdir. Beynimiz de eşsiz ve her bireye özgüdür. Bu eğitimde zihinsel süzgeç kavramını, tepkilerimizdeki ve davranışlarımızdaki sonsuz çeşitliliğin sırrını anlatıyor, kurumsal algı süzgeci ve kurumsal gerçeklik kavramlarını açıklıyoruz.

- ❖ **Ekibi tanıma: Bağlamda okuma:** Her davranışın bir nedeni, her sorunun bir çözümü vardır. Önemli olan nasıl baktığımız. Bu eğitimde deneyim paylaşımı ve vaka analizleriyle ekibi tanımanın ve doğru yönlendirmenin yollarını keşfediyoruz.
- ❖ **Lider+:** 5.düzye lider kime denir? Özellikleri nelerdir? İş dünyasında kimler lider+ olarak tanımlanmıştır? Bu eğitimde lider+'nin özelliklerine bakıyor, lider+'ya giden yolu aydınlatıyoruz.
- ❖ **Farklı ol, aynı kal:** Kurumları mükemmelere ulaştıran en önemli unsurlardan biri, çeşitliliğe gösterdikleri saygı, farklılıkları akılcı şekilde değerlendirmeleri ve bir orkestra şefi gibi farklılıkları yönetebilmeleridir. Yönetici her çalışanın şahsi notalarını fark edip keyifle dinleyebilmeli, aynı zamanda tüm notaları birleştirip bir senfoni oluşturabilmelidir. Bu eğitimde farklılıkların uyumunu anlatıyoruz.



# EĞİTİCİ EĞİTİMLERİ



**Eğiticinin Eğitimi:** Hem hizmet içi eğitim departmanının hem de yöneticilerin bu eğitimleri almalarını öneriyoruz.

- ❖ **Hisset, anlat, hissettir:** Eğitim veren her birey, en teknik anlatımı dahi inanarak ve hissederek yapmalıdır. Tutkusunu dinleyenlere geçirmek ve aynı tutkuyu onlara da hissettirmek nasıl becerilebilir? Bu eğitimde duygulara hitap etmenin ve kalıcı öğrenmeye giden yolun teorisini anlatıyor, vaka çalışmalarıyla uygulamaya geçiyoruz.
- ❖ **Eğitimde salyangoz etkisi:** Her eğitim bir yolculuktur. Eğitimci, bu yolculukta hangi noktadan hangi noktaya gitmek istediğini net şekilde belirler, yolculukta ne tür izler bırakacağını bilirse eğitim başarıya ulaşır. Bu eğitimde genele değil özele hitap eden, hedefi belli, kalıcı öğrenmeye yol açan eğitimleri nasıl oluşturabileceğimizi anlatıyoruz.
- ❖ **Şarkı söyleyen tavus kuşu:** Tavus kuşu, kuyruğunu açtığı zaman büyüleyicidir, akılda kalır. Peki bir eğitim oturumu ne zaman tüylerini açan tavus kuşu misali çarpıcı hal alır? Hangi noktalarda eğitim tüylerini açmalı, hatta ne zaman şarkı söyler hale gelmelidir? Bu eğitimde etkili sunum ve uygulama tekniklerine ışık tutuyor, katılımcılarda unutulmaz izler bırakmanın yöntemlerini konuşuyoruz.
- ❖ **Yıldızlar gökyüzünde mi?:** Bu eğitim, her çalışanı aktif bir eğitimci ya da eğitimci ekibinin bir parçası olarak nasıl değerlendirebileceğimizi anlatıyor. Bu eğitimle beraber ekip arkadaşlarımızın yeteneklerini keşfediyor, onların uzmanlıklarından ve en iyi oldukları alanlardan nasıl faydalanabileceğimizi görüyoruz.
- ❖ **Sistem mükemmelleştirme kapsamında hizmet içi eğitim:** Bu uygulama, hem sistem mükemmelleştirme çalışmalarını hem de eğitim oturumlarını kapsıyor. Amaç, kurumun hizmet içi eğitim sürecini mükemmelleştirmek ve bu konuda kalıcı yüksek performansa ulaşmak. Hizmet içi eğitim sürecinde eğitimci seçimi, eğitim hazırlanmasına dair kriterlerin belirlenmesi, eğitimlerin katılımcılar tarafından değerlendirilme yöntemlerinin belirlenmesi, kuruma özel ve operasyonel hedefi olan eğitimlerin nasıl hazırlanıp takip edilebileceği gibi soruların cevabı bu çalışmada yanıt buluyor.



# KURUMSAL EĞİTİMLER



**Kurumsal Eğitimler:** Bu eğitimler hem yöneticiler hem de tüm çalışan grupları tarafından alınabilir.

- ❖ **Olmasın ama olunca da kucakla: HATA:** IBM'in kurucusu Thomas Watson, şirkete 10 milyon dolara mal olan bir hata yapan yöneticisini ofisine davet eder. Odaya giren yöneticinin ilk lafı "Herhalde istifamı vermemi istiyorsunuz, değil mi?" olur. Watson'ın yanıtı ise ilginçtir: "İstifa mı? Ciddi olamazsın. Az önce sana 10 milyon dolarlık bir yatırım yaptım."

Hata, çok değerlidir. Bu eğitimde hatalara bakışımızı, hatayı fırsata çevirmenin yollarını tartışıyoruz.

- ❖ **Rakamlardan duygulara:** Satış rakamları, mali hedefler, aylık analizler... Bunlar, bize ne kadar başarılı olduğumuzu gösterir, doğru. Ama rakamlar içlerinde duygu barındırmazlar. Mükemmel kurumlardaki iş kalitesini sürekli kılan ise çalışanların tutumları, işlerine olan tutkuları, ekip içerisindeki uyumlardır. Yani, duygulardır.

Rakamlardan duygulara nasıl uzanırız? Duyguları ölçmeyi, onları daha iyi anlamayı öğrenebilir miyiz? Bu eğitim iş dünyasını duygusal açıdan ele alıyor.

- ❖ **Salatadaki taşlar:** Kalite, sahip olduğunuz uluslararası belge ya da hangi kuruluşlara akredite olduğunuzla değil, yaptığınız işin niteliğiyle belirlenir. Kalite çıkmazına saplanmak, gözlerini yapılan işten çekip sadece sonuca yönelttiğinizde düştüğünüz bir tuzaktır. Bu eğitimde kalitenin gerçek anlamını ve sahadaki uygulamasını görüyoruz.

- ❖ **"Değer"li ekip:** Yaptığımız işi rakamlardan, mali analizlerden ve materyalist bakıştan sıyırdığımızda geriye ne kalıyor? Günümüz iş dünyasında neden değerlere odaklanıyoruz? Kurumsal anlamda edindiğimiz sosyal misyon çalışanlara, kuruma ve topluma ne katmalı, burada asıl amaç ve mesaj nasıl şekillendirilmeli? "Değer"li ekip, iş üretme kadar önemli olan sosyal katkı meselesine odaklanıyor.

- ❖ **Şirketin maden yatağı ya da bataklığı: Kurum habitatu:** Her şirketin yazılı kuralları, ilkeleri, diğer yandan bir de doğal işleyişi vardır: yani, kurum habitatu. Olumlu habitat maden yatağınız, olumsuz habitat ise bataklığınız olabilir. Bu eğitimde kurum habitatu kavramını, doğal seleksiyonu ve kalıcı yüksek performansı inceliyoruz.

- ❖ **Şirketlerin tırtıl döngüsü: Edwin Smith'ten FMRI'a; Kitty Hawk'tan uzaya:** Edwin Smith papirüsü M.Ö.1700lü yıllarda yapılan bir beyin ameliyatını anlatır. İnsanoğlunun beyni anlamaya başlaması ise 1990lı yıllarda FMRI (işlevsel manyetik rezonans görüntüleme) ile mümkün oldu. Yüzyıllar boyunca uçamayacağına inanan insanoğlu, Wright kardeşlerin Kitty Hawk'ta uçaklarının tekerleğini yerden kestiği aynı yüzyıl içinde uzaya çıktı. Bu iki örnekten de anlaşılacağı gibi, insanoğlunun "tırtıl döngüsü" gayet uzun sürebiliyor. Peki şirketler, dönüşüm için bu kadar geniş bir zamana sahip değilken bu döngüyü nasıl yönetmeliler? Yaratıcılığı ön plana çıkarmak, kalite çıkmazına girmeden nitelikli iş yapmak ve bunu sürekli kılmak, bu eğitimin temel konuları.
- ❖ **Rabarba, meltem ve fırtına:** Filmlerde ve tiyatro oyunlarında arka planda duyduğumuz, herkesin birbiriyle konuştuğu izlenimini veren ses efektine rabarba denir. Meltem ve fırtına ise, kurumdaki çalışma ortamımızı anlatan diğer iki terim. Bu eğitim, kurum habitatına iletişim modelleri üzerinden bakıyor ve ekip içi iletişimi nasıl en verimli hale getirebileceğimizi anlatıyor.
- ❖ **Yetenek mi? O da ne ki?: "10000 saat" kuralı ve karanlıkta gol atmak:** "Yetenek, doğuştan gelir ve sonradan edinilemez" derler. Günümüze kadar uzanan yetenek mitinin temeli olan bu yaklaşım, artık sarsılıyor. Yoksa yetenek bize anlatıldığı gibi bir kavram değil mi? Çok çalışarak çok çalışkan olunur haliyle ama çok çalışıp çok yetenekli olmak nasıl bir şey? Bu eğitim, yetenek mitine hem bir övgü hem de bir meydan okuma niteliğinde.
- ❖ **2030:** Ünlü gelecek bilimci Richard Watson, 2030 yılının kritik bir yıl olduğunu ifade eder. Ona göre 2030'da makineler insanlardan daha akıllı hale gelecek. Peki insan bu durumda nasıl ayakta kalacak? İnsanoğlunun hala dünyaya hakim olması nasıl mümkün olacak? Bu eğitimde yakın geleceğe derin bir bakış atıyor, gelecekte kurumları nelerin beklediğini tartışıyoruz.
- ❖ **Kurumsal yaratıcılık: Diş macunu sendromundan daha fazlası:** Yaratıcılık, sadece hizmet içi eğitim oturumlarına ya da sorunlar baş gösterdiğinde kullanılabilecek bir özelliğimiz değil, bundan çok daha fazlası. Bu eğitim, yaratıcılığı hem bireysel hem de kurumsal bazda nasıl hayatımızın ve işe bakışımızın kalıcı, etki bir parçası haline getirebileceğimizi anlatıyor.

- ❖ **Basitliğin zaferi:** Dünyadaki en etkili şeyler, en karmaşık olanlar mıdır yoksa en basit olanlar mı? İzafiyet teorisi, evrim teorisi, iPod ne gibi ortak özellikler taşıyorlar? Google hangi temel ilke üzerine kuruldu? Bu çalışma ile basitliğin aslında ne kadar etkili olduğunu görüyor, işimizde basitliğin ne kadar işlevsel olabileceğini ortaya koyuyoruz.
- ❖ **Kirpi felsefesi:** Bu eğitimde kirpi felsefesine iki açıdan yaklaşıyoruz. İlk yaklaşımda ekip dinamiklerine bakıyor ve kurum içi iletişime odaklanıyoruz. Ekip uyumunun kıs uykusundaki kirpilerin birbirlerine yaklaşımı gibi olmasının faydalarını aktarıyoruz. İkinci yaklaşımda ise kirpinin tilkiye karşı olan daimi zaferinden bahsediyor, bunun iş hayatında nasıl uygulanabileceği üzerinde duruyoruz.
- ❖ **Şu “bilgi çağı” dedikleri:** 21.yüzyıla bilgi çağı diyor uzmanlar. Bunu söyleme nedenleri, herkesin bir tuşla ve saniyeler içerisinde bilgiye ulaşabiliyor olması. Bireylere ve kurumlara büyük avantajlar sunan bu durum, acaba hangi alanlarda gelişimin önüne geçiyor? Bu eğitim, hem kurumlara hem de bireylere bilgi çağını nasıl fikir çağı olarak değerlendirebileceklerini anlatıyor.
- ❖ **Bir ressam gibi: Mentorluk ve koçluk:** Aldığımız eğitimlerde, iş hayatımızda en çok kullandığımız kavramlardan olan mentorluk ve koçluk kavramlarına olan yaklaşımız, bu eğitimle masaya yatırılıyor. Mentor ve koç olarak etkinliğimizi nasıl en üst düzeye taşıyoruz? Ressamla mentorun ya da koçun ortak özelliği nedir? Mentorluk ve koçluk yaparken ilk yöneleceğimiz kişi kim olmalı? Bu soruların ve fazlasının yanıtlarını bu eğitimde arıyoruz.
- ❖ **Kuşkulu durumda lehte düşünme: “Acaba”ları +’ya çevirme:** Bir kurumun en önemli kazanımlarından biri, herhangi bir değişiklik, yenilik ya da belirsizlik durumunda çalışanlarının duruma olumlu yaklaşabilmesidir. “Acaba sancılı bir süreç mi olacak?” sorularının yerini “Mutlaka bize bir faydası olacaktır” düşüncesinin aldığı durumlar ne kadar çoğalırsa, verim ve ortam olumluluğu o kadar artar. Bu eğitimde acabaları olumluya çevirmenin yöntemleri anlatılıyor.

# SATIŞ VE PAZARLAMA EĞİTİMLERİ



**EnginDeniz**

## Satış ve Pazarlama:

- ❖ **Ne satıyorum? Ürün mü, hizmet mi?:** Elle tutulan, gözle görülen bir ürünün satışı ve hizmetin satışı arasında ne gibi benzerlikler ya da farklılıklar var? Her ürüne bir hizmet, her hizmete bir ürün olarak bakmak bize ne gibi açılımlar sunar? Satışın ilkelerine yapacağımız bu yolculukta satışa bakışımızı yeniden şekillendiriyoruz.
- ❖ **Büyük satışın kodlaması:** Artık her satışı büyük satış. Günümüz iş dünyasında pazarladığımız her bir ürünün arka planında kendimizi, satış sonrası hizmetimizi, ilkelerimizi ve değerlerimizi alıcılara iletiyoruz. "Büyük satışın kodlaması", satışta kalıcı olumlu etki ve müşteri sadakati yaratmak konularına odaklanıyor.
- ❖ **Kilitten kaleye: Satış ve pazarlamada maymuncuk yöntemi:** Öyle bir yöntemle satalım, öyle bir bakış açısıyla pazarlayalım ki her müşteri kilit, her kilit müşteri de kale olsun. Kilitten kaleye giden yolda tutkuyla satışın inançla nasıl harmanlandığını aktarıyor, her kapıyı açabilecek satış yöntemlerini beraber tartışıyoruz.
- ❖ **Pareto ilkesini yıkın, hepiniz çok iyi satın:** Bu eğitimde pareto ilkesinden yola çıkarak verimliliği nasıl üst düzeye taşıyabileceğimizi ortaya koyarken, verim alamadığımız alan ya da kişilerle ilgili nedenlere odaklanıyoruz. Çözüm olanaklarının ve gelişim fırsatlarının ortaya konduğu bu eğitim, kalıcı yüksek performansla sahip satış ekipleri oluşturmanın hem teorik hem de pratik boyutunu bir araya getiriyor.
- ❖ **Sosyal bağlayış stilleri: Kancalar, Doğruluk Filtreleri, Aldırıcılar:** Bu eğitimde satışta en etkili unsura odaklanıyoruz ve müşterilerimizi yeni bir şekilde tanımlıyoruz. Satışı yapanları diğer müşterilerle bağlantıya geçirme potansiyeli üst düzey kancaların, ürün ve hizmet doğrulamamızı yapan doğruluk filtrelerinin, ürün/hizmeti satan ve pazarlayanlar kadar etkili olan aldırıcıların özelliklerini ve davranış stillerini ortaya koyuyor, satış grafiğini yükseltmede bu gruplardan ne şekilde yararlanabileceğimizi tartışıyoruz.