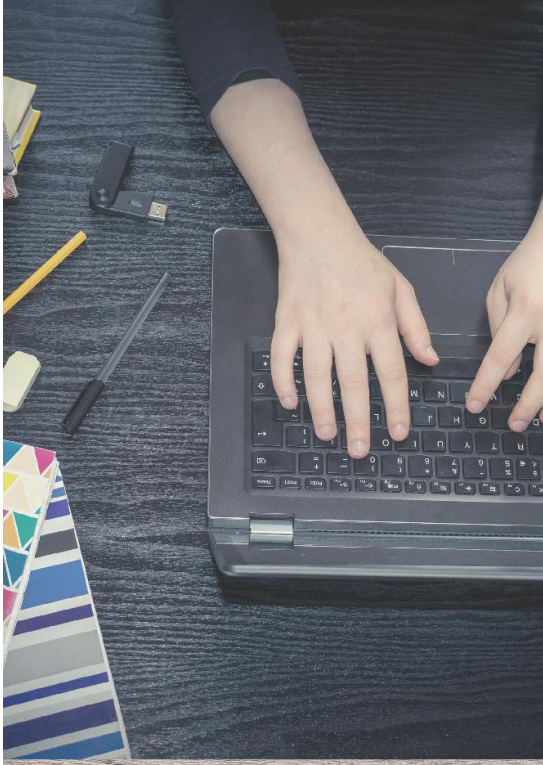


# DİJİTAL KÜTÜPHANE KATALOĞU



# Dijital Eđitimlere Bakış Ağımız



## LEARNARDO STRATEJİSİ

Learnardo çalışanlarımızın geliştirmeyi amaçladığımız yetkinliklerini yapılandırılmış içeriklerle desteklemek için oluşturulmuş öğrenim sistemidir. Konulara göre oluşturduğu özel içeriklerle hedeflerinize ulaşmanıza yardımcı olur.

## HEDEFİMİZ

E-learning tasarımlarımızda, yetişkin eğitimi ve kavrama süreçlerine en uygun olan dijital öğrenim metodunu sizlerle buluşturmak hedefimizdir.

## LEARNARDO EĞİTİMLERİ

- Bloom taksonomisi baz alınarak hazırlanır
- Yetkinlik gelişimi adım adım desteklenir
- Öncelikli olarak bakış açısı kazandırma hedeflenir
- Learnardo sisteminde yolculuk tasarlanır
- Yetkinlikler ölçümlenir ve ilgili eğitimler kişilere otomatik atanır



# Micro Learning Eğitimler

- Acil mi Önemli mi
- Açık Net ve Anlaşılır Konuşmanın Önemi
- Akıllı Planlama Ve Plana Uyum
- Aktif Dinleme
- Algı Yönetimi
- Alışkanlık Nedir Alışma ve Alışkanlık Arasındaki Farklar Nelerdir
- Ayak Uydurma ve Yakınlaşma İle Doğru İletişimi Kurma
- Azim Nedir Azmimizi İşimize Nasıl Yansıtırız
- Başarı Karşısında Zihinsel Engeller
- Başarı Odaklı Olmak Nedir, Nasıl Gelişir
- Başarı Odaklılıkta İlgili Alanı Etki Alanı Kavramı
- Başarı Piramidi
- Başarıda İçsel Motivasyon
- Başarılı Satışçıların Özellikleri
- Başarısızlıktan Ders Çıkarmak
- Bilgi Sistemleri Yönetimi
- Bilgi Toplama Ve Pazar Talebi Ölçümü
- Büyük Resmi Görmek İle Mutluluk Arasındaki İlişki
- Çalışan Gelişiminde Yöneticilerin Rolü
- Çalışan İlişkilerini Yönetmek
- Çalışan Memnuniyeti
- Çalışma Ortamı Verimliliği
- Çatışma Neden Yönetilmeli
- Çatışma Yönetimi
- Çatışma Yönetimi Becerileri
- Çatışma Yönetimi Nedir
- Çevik İnsan Olma ve Başarısızlıktan Öğrenme
- Çevik Karar Alma
- Çevik Organizasyonda Geri Bildirimlerin Önemi
- Çevik Organizasyonda İş Birliği ve Pozitifliği Teşvik Etmek
- Çevik Takımlar Oluşturmak ve Kuruma Etkisi
- Çevik Zihin Yapısı
- Çevikliğe Adım Atmak Ve Çevik Kalmak
- Çeviklik Hedef Oluşturma Planlama Ve Değişime Uyum
- Çeviklik Nedir
- Çözüm Odaklı Bakış Açısı Nedir



# Micro Learning Eğitimler

- Çözüm Odaklı Bakış Açısına Nasıl Sahip Olunur
- Dayanılmaya Yatkın Gerçek Takımlar
- Değişen Koşullara Adapte Olma
- Değişim Planları Yapmak
- Değişim Ve Beynimiz
- Değişim Yönetimi Nedir
- Değişimde Lewin Modeli
- Değişime Direncin Nedenleri ve Engellerle Başa Çıkma Teknikleri
- Delegasyon Nedir
- Delegasyon Prensipleri
- Delegasyonda Yetkinliklerin Önemi
- Detaylara Takılıp Kalmayın
- Doğru Anlamak
- Doğru Anlatmak
- Doğru Delegasyon Stratejileri
- Duygusal Yansımayı Önlemek
- Duygusal Zeka Kavramı
- Düşünme Biçimleri
- Ekip Ruhu Oluşturmak
- Ekip Yönetiminde Sonuç Odaklılık
- Esneklik
- Etki İlgi Alanı Ve Sorumluluk Sınırları
- Etkili Geri Bildirim Süreci
- Etkili İletişim
- Etkili İletişimin Kişilik Gelişimimizde Ve Çalışma Hayatımızda Önemi
- Etkin Zaman Yönetimi
- Farkındalık Sorumluluk ve Eylem
- Farklı Bakış Açıları İle Başarıya Ulaşmak
- Fırsatlara Açık Olma
- Gelen Telefonları Karşılama
- Gelişen Ve Değişen Dünyaya Uyum Sağlama
- Genel Takip Ve Kontrol Mekanizmaları
- Geri Bildirim Nedir?
- Güçlü İletişimin 7 İlkesi
- Güçlü Ve Gelişime Açık Yönlerimizin Farkındalığı
- Güçlü Yanlara Odaklanma



# Micro Learning Eğitimler

- Günümüz Dünyasında Hızlı Olmak
- Güvenli Duruş
- Güvenli Duruş Nedir?
- Hayal Ve Hedef Arasındaki Fark
- Hayat Bitmeyen Bir Öğrenme Sürecidir
- Hayır Diyebilmek
- Hedef Nedir / Hedef Belirleme
- Hedef Odaklılık
- Hedef Takip Stratejileri
- Hedefe İlerlerken Önümüze Çıkan Engeller
- Hedefleri Doğru Belirlemek
- İç Müşterinin Önemi İç Müşteri Memnuniyeti
- İç ve Dış Müşteride İkna Yaklaşımı
- İkna Etmede Beden Dilinin Önemi
- İkna Etmek İçin Dinlemenin Önemi
- İkna Etmek İçin Doğru İletişimi Kurmak
- İkna Etmek İçin Önce İkna Olmalısınız
- İkna Teknikleri
- İkna ve Değişimde Aristoteles Modeli
- İletişim Teorisi ve Çerçevesi
- İletişimde Kalite
- İletişimde Schramm Modeli Nedir
- İletişimde Soru Sormanın Önemi
- İletişimi Geliştirmek İçin Stratejiler
- İnisiyatif Alma
- İnisiyatif Kullanma
- İnsan Kaynağı Yönetimi
- İş Ahlakı
- İş Dünyasında Bireysel Gelişimde Benden Bize Yolculuk
- İş Geliştirme Ve Ticari Bakış Açısı
- İş Hayatına Bilinçli Yaklaşım ve Sorumluluk Alma
- İş Hayatında İkna Yeteğinin Önemi
- İş Süreçlerinin Yönetimi
- İş Sürekliliği Yönetimi
- İş Yaşamında Dürüstlük Ve Sınırları
- İş Yerinde Giyim İle Profesyonel Etki Bırakmak



# Micro Learning Eğitimler

- İş Yerinde Kendini Geliştirmenin Önemi
- İş Yerinde Uyum Sağlamak
- İş Yerinde Yaratıcılığı Geliştirme
- İş Yerinde Zamanlamalara Uymanın Önemi
- İşini Sahiplenmenin Önemi
- İşletmelerde Planlama Süreç, Yöntem Ve Türleri
- İşyerinde Değerler
- İşyerinde Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri
- Karar Verirken Bütüne Odaklanmak
- Kariyer Hedeflerine Azimle İlerlemek
- Kariyer Yönetimi
- Katılımcı Yönetim
- Kendi Kapasitemizi Bilmenin Başarıya Etkileri
- Kızgın Müşterilerle Başa Çıkmak
- Koçluk Nedir Ne Değildir
- Koçluk Zihin Yapısı
- Koçlukta Glow Modeli
- Koçlukta Takdir Ve Geri Bildirim
- Koçvari Liderlik
- Konfor Alanı Nedir Nasıl Genişletilir
- Konfor Alanından Gelişme Alanına Geçişte Öğrenmenin Önemi
- Kontrol Süreci Ve Yönetimi
- KontROLSÜZ Güç Güç Değildir
- Kriz Yönetimi
- Kurum Kültürü Oluşturma
- Kurum Kültürü Telefonda Başlar
- Kurumsal Duyarlılık Nedir Nasıl Oluşur
- Kurumsal İletişim
- Kurumsal Kaynak Planlama Sistemlerine Geçiş
- Lider Olma
- Liderin Karar Alma Becerisi
- Liderin Öğrenme Yönelimi
- Liderin Planlama Becerisi
- Liderlik ve Analitik Düşünme
- Liderlik ve Inovasyon
- Liderlik ve Risk Alma



# Micro Learning Eğitimler

- Liderlik ve Zorlukla Başa Çıkma
- Liderlikte Başarı
- Liderlikte Bütünü Görmenin Önemi
- Liderlikte Duyarlılık
- Liderlikte Esneklik
- Liderlikte İlişki Yönetimi
- Liderlikte İnisiyatif Becerisi
- Liderlikte İnsanları Geliştirme
- Liderlikte İş Bilinci
- Liderlikte Kalite Odaklılık
- Liderlikte Motivasyon
- Liderlikte Müşteri Odaklılık
- Liderlikte Otorite Olma
- Liderlikte Sözel İletişim
- Liderlikte Takım Yönetimi
- Marka Stratejisi Geliştirme
- Mentorluk Nedir
- Mentorluk Nedir Mentorun Kendi Gelişimi Ve Çevresindekilere Etkileri
- Motivasyon İçin Değerlerin Farkında Olmak Ve Yaşam Hedeflerimiz
- Motivasyon İçin Yeni Alışkanlıklar Kazandırmak
- Motivasyon Nedir
- Motivasyon Teorilerinden Yararlanarak Ekip Motivasyonunu Sağlamak
- Motivasyonu Artırma Yöntemleri Ve Takdir
- Müşteri Beklentileri ve 6 Temel Kural
- Müşteri Hizmetlerinde Başarılı Olma Formülü
- Müşteri Hizmetlerinde Olumlu Sözcükler
- Müşteri Merkezci Yaklaşım
- Müşteri Odaklı Yaklaşım
- Müşteri Odaklılık
- Müşteri Şikayetlerinin Önemi
- Müşterilerle Ticari İlişki Yönetimi
- Nasıl Alışkanlık Kazanılır
- Nasıl Koç Lider Olunur
- Organizasyonda Çeşitlilik Yönetimi
- Öğrenmeyi Öğrenmek Kişi Ve İş Gelişimine Katkısı
- Öngörülü Olmak Ve Kazançları





# Micro Learning Eğitimler

- Önyargılardan Sıyrılabilmek
- Pazarlama Stratejisi Geliştirme
- Performans Koçluğu
- Performans Yönetimi
- Piyasaları Okumak
- Planlama Yapmanın Püf Noktaları
- Planlamada Zaman Yönetimi
- Planlı Ve Düzenli Olmak Neler Kazandırır
- Proaktif – Reaktif Kişilik Ve Başarıya Etkileri
- Proaktif Müşteri Hizmeti
- Proaktif Olmak Nedir, Bu Davranışın Farkları Nelerdir
- Problem Çözerken Bütünü Görebilmek
- Problem Çözme Adımları
- Problem Çözme Paradoksu
- Problem Çözme Yetkinliğinin Önemi
- Problem Çözmede Soru Sorma Ne İşe Yarar
- Problem Çözmede Yaratıcılık
- Problemde Kök Neden Bulma Yöntemleri
- Psikolojik Adaptasyon ve Duyusal Uyum
- Rekabet Yönetimi
- Rekabette Bütünü Görmenin Önemi
- Risk Yönetimi
- Sabit Zihniyet Öğrenen Zihniyet
- Sabit Zihniyet Ve Büyüme Odaklı Zihniyet
- Sanal Ortamda İletişim
- Satış Araması Yapan Birimlerin Dinamikleri
- Satışta İletişim
- Sıralama Ve Önceliklendirme Teknikleri
- Sonuca Odaklanırken Süreci Kaçırmanın
- Sonuç Odaklı Yaklaşım Ve Karar Vermedeki Olumsuz Etkileri
- Sorumluluk Nedir Nasıl Kazanılır
- Sorunları Çözebilme
- Sözlü İletişim
- Stok Yönetimi
- Stratejik Düşünme
- Stres Nedir





# Micro Learning Eğitimler

- Stres Unsurları İle Başa Çıkma
- Stresi Nasıl Yönetebiliriz
- Stresin Etkileri
- Stressiz Hayat Oh Ne Rahat.. Gerçekten Öyle mi?
- Sürekli Gelişim İçin “Kaizen Felsefesi”
- Sürekli Öğrenme Ve Kariyere Etkileri
- Swot Analizi
- Takım Çalışmasının Avantajları ve Dezavantajları
- Takım İçi Dinamikleri Ve Dayanışma Ruhu
- Takımdaşlık Ve Çağımızın Vazgeçilmez Kavramı Uyum
- Tasarım Odaklı Düşünme
- Telefonda Müzakere Teknikleri
- Telefonda Satışta İlişki Kurma ve Sihirli sözcükler
- Temel Telefon Becerileri
- Toplam Kalite Yönetimi
- Uyumlu Takımlar ve “Biz Kültürü”
- Uzlaşan Takımdaş Olmanın Altın Anahtarları
- Uzlaşmacı Takımlarda Çatışma Yönetimi Yapıcı ve Yıkıcı Çatışmalar
- Ürün Geliştirme
- Vizyon Sahibi Olmak
- Yapısal Düşünme
- Yaratıcı Düşünmede Yanal Düşünce Yaklaşımı
- Yaratıcılık Nedir
- Yaratıcılık Ve Zeka İlişkisi
- Yaratıcılıkta Vazgeçilmez Yöntem Farklı Bakış Açıklarına Sahip Olmak
- Yazılı İletişim
- Yetenek Yönetimi
- Yönetim Bakış Açısı
- Yönetsel İletişim
- Zaman Yönetiminin Hedefe Ulaşmadaki Önemi
- Zamanı Etkili Kullanmak İçin Gerekenler
- Zorlukla Başa Çıkma



# E - Learning Eğitimler

Liderlikte Öz Değerlendirme  
Liderlikte Duygusal Bilinç  
Liderlikte Nesnellik  
Liderlikte Kendini İfade Etme  
Liderlikte Stres Yönetimi  
Liderlikte Öz Denetim  
Liderlikte Özgüven  
Liderlikte Uyum Sağlama  
Liderlikte Problem Çözme  
Liderlikte İyimserlik  
Liderlikte Başarma Dürtüsü  
Liderlikte Hoşnutluk  
Liderlikte Empati  
Liderlikte Kişilerarası İlişkiler  
Liderlikte Grup Yönelimi  
Yeniden Çerçeveselendirme Tekniği  
Vatandaş memnuniyetinin önemi  
İletişim Gücü  
Önemli Bir Yetkinlik Empati  
Kelimelerin Etkisi  
İletişimde "ben" ve "siz" ifadeleri / Empati Kurmada  
Önyargı müşteri hizmetini nasıl etkiler  
Vatandaşı dinliyor muyuz?  
Güven nasıl kazanılır  
Gülümsemek bulaşıcıdır  
Aslında ne işler yapıyoruz / Ne İş Yapıyorsun  
Zamanımız kıymetli  
Ya siz olsaydınız  
Hayır Size Ne Hissettiyor  
İsmim bana özel  
Hoşgeldiniz  
Ses tonumuz Bizi Ele Verir  
İlk ve son çağrı  
Pozitif çağrı  
Zor kıymetlidir  
Duygulara odaklanmak



# E - Learning Eğitimler

Konuşmaya İhtiyacım Var  
Vatandaş Memnuniyeti Üzerinde Tek Bir Etkileşimin Gücü  
Not almanın önemi / Notunuz Var  
Çağrı Merkezinde Duygusal Zeka Üzerine Bilinmesi Gerekenler 1  
Çağrı Merkezinde Duygusal Zeka Üzerine Bilinmesi Gerekenler 2  
Çağrı Merkezinde Duygusal Zeka Üzerine Bilinmesi Gerekenler 3  
Çağrı Merkezinde Duygusal Zeka Üzerine Bilinmesi Gerekenler 4  
Çağrı Merkezinde Duygusal Zeka Üzerine Bilinmesi Gerekenler 5  
Script ile Konuşma  
Bilmediğiniz Bir Konuda Çağrı Nasıl Yönetilir  
İlk Çağrıda Çözüm Ne Sağlar  
İletişim Merkezleri İçin Covid 19 Reçetesi  
Hadi Birlikte Bir Test Uygulayalım  
Kulaklık Kullanımı  
İletişim  
Yanlış Dinleme Türleri  
Telefonda Güvenli Davranış - Soru Sorma  
Dinleyenin Algısı  
Hizmette Farklılaşmak  
Pozitif Düşünce  
Nefesimiz Sesimiz  
Ne Söylediğiniz Değil Nasıl Söylediğiniz Önemli  
Etkili İletişim için Etkili Konuş  
Konuşma Tarzınız Sizi Yansıtır  
Doğru Anlaşılmak için Reçeteniz Hazır  
Çağrıda İmaj Yönetimi  
Zor Durumlarla Başa Çıkma  
Zor Durumlarda Temsilci Duruşu  
Şikayetçi Vatandaş Profilleri  
Zor Durumlara Karşı Yaklaşım  
Zor Durumları Yönetirken Önce Anlamaya Çalış  
Vatandaşı Tarzına Göre Memnun Etme Reçetesi  
Stresin Farkına Varmak  
Çağrı Merkezinde Stres Yönetiminin Önemi  
Etkin İletişimde Ustalık  
Kurum Vizyonunu Bilmek Yeter Değil İçselleştirmek Gerekir





# E - Learning Eğitimler

Telefonda İkna ve Karşılık İlkesi  
Çağrıda Yapılan Hatalı Dinleme Hamleleri  
Vatandaşa Sunulan Hizmet Düzeyleri  
ASIL PERFORMANS DÜZEYİ  
KELİMELERİN DUYGUSAL YANSIMAYA ETKİSİ  
İLGİ DÜZEYİ  
İŞ YAŞAM DENGESİ  
Teyit et, Cevapla, Sor yöntemi  
Kendi Filtrelerinizi Kontrol Etmek  
Zor Durumları Yönetmek  
Durumu Vatandaşın Bakış Açısı İle Değerlendirmek  
Stres Yönetimi  
İletişimde Netlik  
Kelime Seçiminin Önemi  
Vatandaşın Duygusunu Anlamak  
İletişimde Farklılıkları Yönetmek  
Diksiyonun İletişimdeki Önemi  
Güçlü İkna Doğru İletişim Kurmanın Önemi  
İkna Etmede Önemli Faktörler  
ŞİKAYET YÖNETİMİ NEDEN ÖNEMLİ  
ŞİKAYETE NASIL YAKLAŞILMALI  
ŞİKAYET YÖNETİM SÜREÇLERİ  
ADIM ADIM ŞİKAYETE YAKLAŞIM  
Çağrının Aşamaları  
Çağrıda doğru Analizin Önemi  
Beden Dili  
İlk İzlenim Kalıcıdır  
Yüz Yüze İletişimin Önemi  
Karşılama ve Uğurlama  
Stres Yönetimi  
Olumsuz Karşı Olumlu Düşünce  
Dinlemek mi Duymak mı  
Yanlış Dinleme Türleri  
Empatinin Gücü  
Kelimelerin Gücü  
Kelimleri Doğru Kullanmak



# E - Learning Eğitimler

Güvenli Duruş  
Stres ile Başa Çıkma  
Stresi Yönetirken Pozitif Yaklaşımın Gücü  
Kızgınlığı Yönetmek  
Kızgın Vatandaşla Başa Çıkma Adımları  
Çatışma Yönetimi  
Çatışma Yönetimi Stratejileri



# Podcastler

Liderlikte İnisiyatif Becerisi  
Liderin Karar Alma Becerisi  
Liderin Öğrenme Yönelimi  
Liderin Planlama Becerisi  
Liderlik ve Analitik Düşünme  
Liderlik ve Inovasyon  
Liderlik ve Risk Alma  
Liderlik ve Zorlukla Başa Çıkma  
Liderlikte Başarı  
Liderlikte Duyarlılık  
Liderlikte Esneklik  
Liderlikte İlişki Yönetimi  
Liderlikte İnsanları Geliştirme  
Liderlikte İş Bilinci  
Liderlikte Kalite Odaklılık  
Liderlikte Motivasyon  
Liderlikte Müşteri Odaklılık  
Liderlikte Otorite Olma  
Liderlikte Sözel İletişim  
Liderlikte Takım Yönetimi  
Satışta Duygusal Kontrol  
Etkili Satış Mesajları Aktarabilmek  
Neden Soru Şeması Hazırlamalıyım  
Satış Görüşmesinde Soruların Önemi  
Telefonda Satış Kapama  
Satışta Olumlu Zihinsel Tutum  
Telefonda Satışta Etkin İletişim  
Telefonda Satışta İtiraz Yönetimi  
Liderlikte Öz Değerlendirme  
Liderlikte Duygusal Bilinç  
Liderlikte Nesnellik  
Liderlikte Kendini İfade Etme  
Liderlikte Stres Yönetimi  
Liderlikte Öz Denetim  
Liderlikte Özgüven  
Liderlikte Uyum Sağlama





Liderlikte Problem Çözme  
Liderlikte İyimserlik  
Liderlikte Başarma Dürtüsü  
Liderlikte Hoşnutluk  
Liderlikte Empati  
Liderlikte Kişilerarası İlişkiler  
Liderlikte Grup Yönelimi

# Podcastler





learnardo™

PDRGroup™

**#sizneredeysenizbizoradayız**



**0216 709 1737**



**info@pdr.com.tr**