

2015	2021	2022	2023	2024
Eğitim Hizmetleri Başlangıcı	Danışmanlık Hizmetleri Başlangıcı	6 kişilik ekip 20+ danışman/öğretmen	20+ Danışmanlık Konusu 100+ Eğitim Konusu	80+ Kurumsal Müşteri %93 Memnuniyet

Ekibimiz



Can Demirağ
Kurucu Yönetici
Danışman & Öğretmen



Berna Erbil
İnsan Kaynakları Sorumlusu,
Danışman



Eda Ekmekcioğlu
Pazarlama ve İş Geliştirme Sorumlusu, Danışman



Tuğçe Saban Demir
Danışman,
Öğretmen



Pinar Şener
Danışman,
Öğretmen



Ceyda Yaman
Kurumsal Satış Sorumlusu

Diğer Danışman & Öğretmenlerimiz



Fergül Guyard



Habibe Paşalı



Cüneyt Dirican



Gözde Şatır



Hüseyin Mandacı



Artemiz Güler



Kartal Özkul



Cantekin Ertekin



Feride Yahşi



Arda Erol



Serkan İldiroğlu

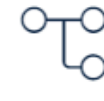


Danışmanlık



İletişim Merkezi

İletişim Merkezlerini (Çağrı Merkezi) analiz ederek, gelişim alanlarını çıkartıyoruz. Süreçleri iyileştirip performansı ve deneyimi güçlendiriyoruz.



Süreç Yönetimi

İş akışlarınızı analiz edip verimsizlikleri gidererek süreçlerinizi daha etkin hale getiriyoruz. Süreçlerinizi baştan yazıyoruz. Zaman ve maliyet tasarrufu sağlıyoruz.



Müşteri Deneyimi

Müşteri çatı stratejinizi belirliyoruz. Müşteri yolculuğunu analiz ediyor, deneyimi güçlendirecek stratejiler geliştiriyoruz. Pazar araştırmaları yapıyor, markanızla güçlü bir bağ kurmalarını sağlıyoruz.



İnsan Kaynakları

İnsan kaynakları süreçlerinizi geliştirerek, işe alımdan performans yönetimine, çalışan bağlılığına kadar her aşamada sürdürülebilir çözümler sunuyoruz.



Yönetim Danışmanlığı

Organizasyonel yapılanmanızı ve stratejik karar alma süreçlerinizi güçlendirerek, sürdürülebilir büyüme hedeflerinize ulaşmanızı sağlıyoruz.

Eğitim ve Gelişim



Kurumsal Eğitimler

Çalışanlarınıza iş sonuçlarına katkı sağlayacak yetkinlikler kazandıran, iş dünyasına uygun interaktif ve akılda kalıcı eğitimler sunuyoruz.



Workshop & Atölye

Katılımcıların iş problemlerine yaratıcı çözümler geliştirdiği, işbirliğini teşvik eden, çalışan bağlılığını artıran atölyeler düzenliyoruz.



Keynote & Toplantı

İlham verici konuşmalar ve stratejik odaklı toplantılar ile farkındalık ve vizyon yaratıyoruz. Toplantı organizasyon ve moderasyonunu yapıyoruz.



LMS Sistemleri

Eğitimlerinizi dijital platformlara taşıyarak, çalışanlarınıza her yerden erişilebilir öğrenme imkanları sunuyoruz.



Eğitim İhtiyaç Analizi

Eğitim ihtiyaçlarınızı analiz edip, çalışanlarınızın gelişimini destekleyecek özel çözümler oluşturuyoruz.

Bazı Referanslarımız



İletişime Geçin

0 (216) 709 78 41

info@consult-saga.com

www.consult-saga.com

Metropol İstanbul AVM
Ataşehir / İstanbul

/Company/ConsultSaga

İLETİŞİM MERKEZİ

**Check-Up / Analiz ve Skorlama Çalışması**

İletişim Merkezi çalışmalarını performans, deneyim ve yönetim perspektifinde, 65'in üzerinde kriterde değerlendiriyor ve analiz ediyoruz. İletişim Merkezinin skorlamasını yapıyor, gelişim alanlarını ve çözüm önerilerimizi sunuyoruz.

**Performans İyileştirme**

Verimlilik, satış, maliyet, müşteri deneyimi, müşteri memnuniyeti, çalışan deneyimi, turnover, inovasyon, süreç, strateji ve yönetim performansınızda %10-30 arasında iyileştirme yaratıyoruz. İyileştirme önerilerimizi takip ediyor, hayata geçiriyoruz.

**Sıfırdan İletişim Merkezi / Çağrı Merkezi Kurulum**

Yeni kurulacak iletişim merkezleri ve çağrı merkezleri için uçtan uca danışmanlık, fizibilite çalışmaları, Inhouse / Outsource seçimi, mola, vardiya, kalite, prim, raporlama vb tüm süreç ve planlamalarını yapıyoruz, teknolojik altyapısını kuruyoruz, personel sağlıyoruz.

**İletişim Merkezi Yönetim Destek**

İletişim Merkezi performansınızın artırılmasına, tüm süreçlerin yürütülmesinde, yönetici, takım lideri ve temsilci gelişiminde, teknoloji kullanımında ve daha birçok konuda mentorluk, danışmanlık ve yönetim desteği sunuyoruz.

**Outsource / Inhouse Taşıma**

İletişim merkezini outsource etmek ya da inhouse'a taşımak isteyen kurumlar için danışmanlık ve fizibilite çalışmaları sağlıyoruz. Firma seçimi ve karar dokümanları oluşturuyoruz. Süreç ve planlamaları yapıyor, canlıya alıyor ve ilk kontrolleri yapıyoruz.

**Gizli Müşteri Aramaları (Mystery Calling)**

Gizli Müşteri Aramaları (Mystery Calling) ile İletişim Merkezi performansını ve sunumunu gizli müşterilerle değerlendiriyor ve analiz ediyoruz. Performans, beceri, tutum ve davranış ölçümleri yapıyor, gelişim alanları ve çözüm önerileri sunuyoruz.

İNSAN KAYNAKLARI

**Çalışan Deneyimi Yönetimi (EX)**

Çalışanlarınızın şirketinizle ilk etkileşiminden başlayarak ayrıldıkları güne kadar yaşadıkları tüm deneyimi analiz ediyor, çalışan bağlılığını artırmaya yönelik tüm aşamaları gözden geçirerek aksiyonlar oluşturuyoruz.

**Akademi Kurulumu**

Eğitim ihtiyaçlarınıza uygun akademi programları oluşturuyor, dijital öğrenme platformlarını tasarlıyoruz. Eğitim içeriklerini stratejik hedeflerinizle uyumlu hale getiriyor, akademi bünyesinde yetkinlikleri artıracak gelişim programları düzenliyoruz. Eğitim performansını düzenli takip ediyoruz.

**Organizasyon ve Çalışan Yetkinlik Değerlendirme**

Tüm kurum organizasyonundaki çalışanlar için yetkinlikleri belirliyor ve ölçüyoruz. Güçlü ve zayıf yönleri, gelişim ihtiyaçları ve potansiyelleri tespit ediyor, gelişim planları ve çözüm önerileri sunuyoruz.

**Performans Yönetimi Sistemleri**

Çalışanların bireysel ve ekip performanslarının sürekli iyileştirilmesi amacıyla performans değerlendirme sistemleri kuruyoruz, optimize ediyoruz. Hedef belirleme, gelişim planı oluşturma gibi süreçlerle çalışanların iş hedeflerine ulaşmalarına destek sağlıyoruz.

**Yetenek Yönetimi**

Kurumunuz için Yetenek yönetimi sistemleri kuruyoruz. Şirketinizdeki yetenekli çalışanları belirliyor, geliştirme planları oluşturuyor ve onları elde tutacak stratejiler oluşturuyoruz. Yetenek havuzu oluşturarak çalışanların kariyer gelişimini destekliyoruz.

**İşe Alım Danışmanlığı**

Doğru yetenekleri bulmak ve işe yerleştirmek için işe alım süreçlerinizi optimize ediyor, marka değerinizin artmasını sağlıyoruz. Sizin için işe alım sürecinizi, ilan hazırlığından, aday görüşmelerine, shortlist oluşturmaktan işe alım kararı verilmesine kadar yürütüyoruz.

SÜREÇ YÖNETİMİ

**Süreç Analizi & Dokümantasyon**

İş süreçlerinin, organizasyon, teknoloji ve akış perspektifinde analizini yapıyor, dokümanite ediyoruz. Gelişim alanlarını belirliyor, iş ve süreç verimliliğini artırıyoruz. Süreçleri, görev tanımları ve prosedürleri stratejik hedefler doğrultusunda düzenliyor ve güncelliyoruz.

**Süreç İyileştirme Çalışması**

Süreç, organizasyon ve teknoloji perspektifinde iş sürekliliği, verimlilik, etkinlik ve kalite iyileştirme önerileri sunup, hayata geçirilerek, maliyetlerde düşüş, çalışan ve müşteri deneyimi skorlarında artış sağlıyoruz.

**Dijital Dönüşüm**

Dijital olgunluk analizi yapıyor, gelişim alanları ve bu alanlara yönelik öneri aksiyonları belirliyoruz. Bu aksiyonları önceliklendiriyor, belirlenen yol haritası doğrultusunda uygulamaya geçiş için destek sağlıyoruz.

**İş Gücü (FTE) Hesaplama**

Süreç içinde yer alan akışların ölçümlerini yaparak ihtiyaç duyulan iş gücü (FTE) rakamını belirliyoruz. Mevcut iş gücü (FTE) ile olması gerekeni kıyaslayarak, organizasyonel değişiklik önerilerini sunuyor, verimlilik ve etkinlik artışı sağlıyoruz.

**Risk - Etki Analizi ve Değerlendirme**

Süreç ve akışlar içinde var olan risklerin etki ve olasılık analizlerini yapıyoruz. Önceliklendirilen riskli süreçler için önlem önerileri ile gerçekleştirildiğinde uygulanacak b planı alternatiflerini oluşturuyoruz.

**İş Sürekliliği Planı Oluşturma**

Kurum içinde iş sürekliliği riski olan durumların tespit edilmesi, bu tür durumlara ilişkin senaryoların oluşturulması ve bu senaryoların gerçekleşmesi halinde duran işlerin ayağa kaldırılması sürecinin planlanmasını sağlıyoruz.

YÖNETİM DANIŞMANLIĞI

**Yönetim Danışmanlığı**

Şirketlerin operasyonel verimliliğini artırmak, stratejik hedeflerine ulaşmalarını sağlamak ve sürdürülebilir büyümeyi desteklemek amacıyla, yönetim süreçlerinin iyileştirilmesi, kaynakların etkin kullanımı ve organizasyonel yapının güçlendirilmesi gibi alanlarda profesyonel danışmanlık hizmetleri sunuyoruz.

**Koçluk Hizmetleri**

Bireylerin çalışma hayatlarında daha iyi hedefler belirlemesini, daha iyi kararlar alarak daha fazla aksiyonda bulunmasını ve potansiyelini maksimum düzeyde kullanmasını sağlayan planlı bir yolculuk için ICF sertifikalı koçlarımızla destek sağlıyoruz.

**Bireysel Mentorluk**

Bireyler, Startup'lar ve Scaleup'lar için büyüme süresince her dönemde yanlarında olacak şekilde liderlik, yönetim, organizasyon tasarımı, tanıtım, pazarlama, çağrı merkezi, operasyon ve uzmanlık alanlarımızdaki tüm konularda mentorluk hizmeti sunuyoruz.

**İş Geliştirme**

Mevcut durumun analizini yapıyor, yeni ürün, iş ortaklığı ve satış kanalı potansiyelleri belirliyoruz. Fizibilite analizleri yapıyor, hukuki süreç kurguluyoruz. Yeni satış sürecini hayata geçirerek sonuçları analiz ediyor ve düzenli destek sağlıyoruz.

**Yalın Girişim Uygulama**

Startup ve kurumsal firmalar için yalın girişim metodolojisi danışmanlığı sağlıyor, iş modeli belirliyoruz. Yap-Ölç-Öğren döngüsü ile MVP ve Pivot çalışmalarını uygulamalı olarak gerçekleştiriyoruz.

**İnovasyon Programı**

İnovasyon durum analizi, inovasyon strateji çalışmaları gerçekleştiriyoruz. Kuruma özel inovasyon yönetim stratejisi belirliyor, inovasyon sistemleri kuruyor, inovasyon stratejisi ve programı hazırlıyoruz. Kurum için inovasyon yarışmaları düzenliyoruz.

MÜŞTERİ DENEYİMİ

**Müşteri Deneyimi Strateji Geliştirme (CX, UX):**

Varlık gösterdiğiniz tüm temas noktaları için kurum stratejiniz ve hedefleriniz ile örtüşen müşteri deneyimi çatı stratejisini oluşturuyor; müşteri odaklı ve marka sadakatini destekleyen kısa, orta, uzun vadeli stratejik aksiyon planlarınızı içeren yol haritasını çıkarıyoruz.

**Müşteri Araştırmaları ve Analizleri**

Müşteri içgörülerini en uygun pazar araştırmaları metodolojisi üzerinden ölçüyor ve analiz ediyoruz. Müşteri deneyiminin nabzını tutuyor, müşterilerinizi daha yakından tanıyarak segmentasyon ve profillemeyi destekleyen kişiselleştirilmiş deneyimi geliştiriyoruz.

**Yolculuk Haritalama ve Yaratıcı Deneyim Tasarımı**

Ürün ve hizmetleriniz özelinde müşteri yolculuklarını baştan sona analiz ediyor, gelişim alanlarını ve acı noktaları tespit ediyoruz. Müşterilerin duygusal bağ kuracağı ve etkileşimlerini unutulmaz kılacak yenilikçi metodolojiler üzerinden yeniden tasarlıyoruz.

**Müşteri Odaklı Liderlik ve Kültürel Dönüşüm**

Kurum kültürünün en başta müşteri odaklı ve müşterisiyle empati kurabilen bir yapıya dönüştürülmesi için gerekli olan aksiyon alanlarını belirliyor, çalışanlarınızı ihtiyaca yönelik eğitimlerle destekliyor ve müşteri odaklı liderlik yolculuğunda rehberlik ediyoruz.

**Şikayet Yönetimi ve Kriz İletişimi**

Müşteri şikayetlerini etkili bir şekilde yönetmek ve müşterilerin güvenini yeniden kazanmak üzere etkili müşteri iletişim stratejilerini geliştiriyoruz. Ayrıca oluşabilecek kriz durumlarına yönelik iletişim planlarını oluşturuyoruz.

**Performans Ölçümü ve İyileştirme (NPS, CSAT, KPIs)**

Deneyimi en doğru yöntemle ölçerek doğru hedefler belirleyebilmenizi sağlıyoruz. Müşteri deneyimi performansının sürekli olarak izlenmesi/iyileştirilmesine yönelik veri odaklı yaklaşımlarla, sürekli analiz ve ölçme ile müşteri yolculuklarının iyileşmesini sağlıyoruz.

EĞİTİM / GELİŞİM

**Kurumsal Eğitimler**

Kurumlar için interaktif ve deneysel öğrenmeyi odağına alan keyifli ve akılda kalıcı eğitimler sunuyoruz. İhtiyacınızla uyumlu, kurum stratejinize ve sektörünüze özel örneklerle eğitimlerimizi sizin için özelleştiriyoruz. Deneyimli eğitimlerimizle hem online hem de yüz yüze eğitimler sunuyoruz.

**Workshop & Atölye**

Kurum ihtiyaçlarınızı doğrultusunda çalıştay, arama konferansı, ortak akıl çalışmaları ve çalışma gruplarının moderasyonunu sağlıyoruz, etkinlikler düzenliyoruz. Çalışan yetkinliklerini geliştirmek, motivasyonu artırmak ve performansını yükseltmek için uygulamalı, interaktif ve eğlenceli atölyeler düzenliyoruz.

**Keynote & Toplantı**

Organizasyonlarınızda uzmanlık alanlarımız ve güncel konular doğrultusunda keynote konuşmacılığı yapıyoruz. Kurum toplantı ve organizasyonlarınızın, etkinliklerinizin sunumu ve moderasyonunu yapıyoruz.

**LMS Sistemleri ve Video Çekimleri**

Eğitimlerinizi dijital platformlara taşıyarak, çalışanlarınıza her yerden erişilebilir öğrenme imkanları sunuyoruz. Gerçek kişiler ve yapay zeka avatarlar kullanarak eğitim videoları hazırlıyor ve seslendiriyoruz.

**Eğitim İhtiyaç Analizi**

Eğitim ihtiyaçlarınızı analiz edip, çalışanlarınızın gelişimini destekleyecek özel çözümler oluşturuyoruz.

**Kişilik Envanteri Çözümleri**

Çalışanlarınızın güçlü yönlerini, motivasyon kaynaklarını ve iletişim tarzlarını anlamak için kişilik envanteri çözümleri sunuyoruz. Böylece, doğru işe alım yapmanızı, ekip içi uyumu artırmanızı ve liderlerinizle çalışanlarını daha iyi tanıma fırsatı veriyoruz.

YÖNETİM BECERİLERİ VE LİDERLİK

- Yönetim Becerileri ve Liderlik
- Durumsal Liderlik/ Koçvari Liderlik
- Etkili Takım Çalışması
- Takım Kurma ve Takım Yönetimi
- Empatik Takım Oluşturma
- Stratejik Yönetim ve Stratejik Planlama
- Hedeflerle Yönetim
- Değişim Yönetimi
- Büyük Resmi Görmek ve Stratejik Bakış
- Etkili Geri Bildirim (Alma ve Verme)
- Sessiz İstifadan Kaçınma
- Saha ve Takım Koçluğu
- Koçluk ve Mentorluk Esasları

İLETİŞİM VE ETKİLİ SUNUM

- Etkili Sunum ve Konuşma Teknikleri
- Hikayeleştirme
- Eğiticinin Eğitimi
- Etkili İletişim Becerileri
- Sözlü İletişim ve Empati
- Diksiyon ve Etkili Konuşma
- Yazılı İletişim ve E-Posta Kullanımı
- Beden Dili ve İkna
- Networking Becerileri
- Çatışma Yönetimi / Çatışmasız İletişim
- Müzakere Yönetimi
- Zor İnsanlarla Başa Çıkma
- Etkin Toplantı Yönetimi

KİŞİSEL GELİŞİM

- Stratejik Düşünme
- Yaratıcı Düşünme ve Problem Çözme
- Karar Verme Becerileri
- İnovasyon ve Yenilikçi Düşünme
- Duyusal Zeka ve Stres Yönetimi
- Stres Yönetimi ve Pozitif Stres
- Zaman Yönetimi ve İş Disiplini
- Genç Yetenek / MT Programı
- Etkili LinkedIn Kullanımı
- NLP (Nörolingüistik Programlama)
- İş Hayatında Mindfulness (Bilinçli Farkındalık)
- Kuşak Çatışması ve Yönetimi
- Tükenmişlik Sendromu ile Mücadele
- Başarısızlık Korkusu
- Kişisel İmaj Yönetimi

SATIŞ VE PAZARLAMA

- Satış Yönetimi ve İkna Teknikleri
- Kurumsal Satış ve İlişki Yönetimi
- Müşteri Odaklı Satış
- Stratejik Pazarlama
- Dijital Pazarlama
- Tüm Yönleriyle Pazarlama
- Pazarlama Odaklı Yaratıcı Bakış Açısı
- Pazarlama Planı Hazırlama
- Veri Bazlı Pazarlama (Veri Yönetimi ve Analitik)
- Design Thinking (Tasarım Odaklı Düşünme)
- Lean Startup (Yalın Girişim)
- Müşteri Deneyimini Yönetmek
- A'dan Z'ye Müşteri Deneyimi
- Müşteri Deneyimi Stratejisi ve Tasarımı
- Müşteri Deneyiminde Veri Toplama, Ölçümü, Analizi
- Marka Yönetimi

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

- MS Excel (Temel, Orta, İleri ve Makro)
- MS PowerPoint ve Etkili Sunumlar
- MS Excel / MS PowerPoint ile Analiz/ Raporlama
- MS Visio (Temel, Orta, İleri)
- Dijital Okuryazarlık
- Temel Proje Yönetimi
- Çevik (Agile) Proje Yönetimi
- Scrum Product Owner
- Yapay Zekaya Giriş

İLETİŞİM MERKEZİ VE OPERASYON

- İletişim Merkezi Temsilci Yetiştirme
- İletişim Merkezi Yönetici Yetiştirme
- Stratejik İletişim/Çağrı Merkezi Yönetimi
- Çağrı Merkezi Matematiği
- Telefonda Satış ve İkna
- Operasyonel Mükemmellik / Verimlilik
- Operasyon Yönetimi ve Operasyonel Planlama

İNSAN KAYNAKLARI

- İnsan Kaynaklarına Stratejik Yaklaşım
- Yetkinlik Bazlı Mülakat Teknikleri
- Performans Yönetimi & Sistemleri
- Performans Değerlendirme Sistemleri
- İş Analizi & İş Gücü Planlama
- Ücret, Ödüllendirme & Yan Haklar
- Yetenek ve Kariyer Yönetimi
- Kurumsal Akademi Tasarımı
- Kurum Kültürü Yönetimi
- Mutluluk & Motivasyon Yönetimi
- Motivasyonu Yükselten Çalışma Teknikleri
- Doğru Bordro ve Uygulamaları
- DISC Analizi ve Ölçümü
- Yetkinlik Bazlı Performans Değerlendirme Sistemi

FİNANS VE MUHASEBE

- Finansal Okuryazarlık
- Finansçı Olmayanlar için Finans
- Para, Döviz & Sermaye Piyasaları
- Makroekonomik Verilerin Yorumlanması
- Ekonomik Krizlerin Nedenleri & Sonuçları
- Ekonomi Yönetimi

TEKNİK EĞİTİMLER

- Kişisel Verileri Koruma – GDPR / KVKK
- İhracat Yönetimi
- Dış Ticaret Yönetimi
- Depo Yönetimi
- Lojistik Yönetimi
- Tehlikeli /Atık Yönetimi
- ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi
- MASAK (Mali Suçları Araştırma Kanunu)
- Temel Sigortacılık
- Hayat ve Ferdi Kaza Sigortaları
- Özel Sağlık ve Tamamlayıcı Sağlık Sigortaları
- Bireysel Emeklilik ve Otomatik Katılım
- Sürdürülebilir Müşteri Portföyü
- Sigortacılıkta Temel Performans Göstergeleri

ATÖLYELER

- Kahve Tadım ve Demleme Atölyesi
- Dans ile Liderlik Atölyesi
- Sanatla Terapi Atölyesi
- Astroloji Atölyesi
- Heykel Atölyesi
- Wellness Atölyesi
- Mindfulness Atölyesi (Bilinçli Farkındalık)
- Yaratıcı Düşünme (Scamper) Atölyesi
- Çömlek Atölyesi
- Kapı Süsleri Atölyesi
- Aromatik Tütsü Yapımı Atölyesi
- Mum Yapımı Atölyesi
- Büyülü Kar Küresi Atölyesi
- Kurabiye Süsleme Atölyesi
- Yaratıcı Terrarium Atölyesi
- Hayal Panosu Atölyesi
- Müzikli Sohbetler Atölyesi
- Kurumsal Etkinlik ve Oyunlar (Indoor / Outdoor)