

WEBINAR KATALOŽU



2021



Değerli Çalışma Arkadaşlarımız,

Talepleriniz doğrultusunda içerisinde seçimler yapabileceğiniz 2021 Webinar Kataloğumuzu sizlere sunuyoruz.

Kişisel Gelişim Webinarları, Liderlik ve Envanter Yetkinlikleri Webinarları, Hastanelerimize Özel Webinarlar, olarak kategorilere ayrılmış içeriklerle ilgili detaylı bilgileri bu katalogta bulabilirsiniz.

Webinarlar, özellikle Pandemi durumu taleplerine ve genel ihtiyaçlara yönelik düşünülmüş olup hem yaratıcı hem de analitik pek çok kazanım ve beceri kazandırarak, ulaşmak istediğimiz vizyonumuza katkıda bulunacaktır.

Seçimlerinizi eğitim başlıklarının altında belirtilmiş olan hedef kitleye göre yapmanız önem taşımaktadır. Tüm webinar talepleriniz, mevcut işleriniz ve gelişim alanlarınız düşünülerek yöneticileriniz ile değerlendirilecek ve önceliklendirme yapılacaktır.

Bol Keyifli Webinarlar Dileriz.

EĞİTİM GELİŞİM DEPARTMANI
2021



KİŞİSEL GELİŞİM WEBİNARLARI

- PANDEMİ DÖNEMİNDE KAYGI YÖNETİMİ
- PANDEMİ DÖNEMİMDE VERİMLİ ÇALIŞMA
- POZİTİF TUTUM BECERİLERİ
- DEĞİŞİM YÖNETİMİ
- DUYGUSAL DAYANIKLILIK
- STRES YÖNETİMİ
- YAPICI İLETİŞİM BECERİLERİ VE HİZMET YÖNETİMİ
- CALL CENTER İLETİŞİM BECERİLERİ
- MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

PANDEMI DÖNEMİNDE KAYGI YÖNETİMİ WEBİNARI

Tüm çalışanlara yönelik



Amaç:

Stres ve Kaygı kavramlarını tanımlamak, pandemi döneminde ortaya çıkan kaygılarla baş etme yöntemlerini geliştirecek önerileri paylaşmak hedeflenmektedir.

Webinar İçeriği:

- Kaygı Nedir
- Kaygı Aşamaları
- Kaygı Durumundaki Fiziksel Etkiler
- Stresin Dört Aşaması
- Stresi Kontrol Edebilme Becerisi
- Stresle Baş Etme Önerileri

PANDEMI DÖNEMİNDE VERİMLİ ÇALIŞMA WEBİNARI

Tüm çalışanlara yönelik



Amaç:

Kurumsal yapımız içinde profesyonelce çalışan bireylerin, « verimlilik becerileri gelişiminin » desteklenmesi.

Bireylerin Ekip ahengi ile, kalite standartlarına uygun çalışma koşullarını sağlaması, değişen koşullarda ve stres altında dahi gelişimi sürdürecektir. yetilerle donanması, düzeltici ve sorunları engelleyici önlemleri zamanında alabilecek ortak çalışma tavrına sahip olması, desteklenen beceriler arasındadır.

Webinar İçeriği:

- **Profesyonellik ve Başarı için Gerekenler**
- **Verimliliği Etkileyen Faktörler**
- **Ekip Çalışması**
- **Çeviklik için Öneriler**
- **Kişisel SWOT Analizi ve Gelişim**
- **Motivasyon için Öneriler**
- **Zaman Yönetimi ve Öncelikler**
- **İyimser Başarı için Öneriler**

POZİTİF TUTUM BECERİLERİ WEBİNARI

Tüm çalışanlara yönelik



Amaç:

Bireylerin pozitif tutum becerilerinin potansiyelini fark etmelerini sağlamak, negatif odaklanmanın maliyetini fark etmek . Pozitif tutum becerilerini geliştirecek yetileri güçlendirmek amaçlanmaktadır.

Webinar İçeriği:

- Tutum Nedir?
- Tutum Nasıl gelişir?
- Negatif tutum Nedir?
- Negatif Tutumlu Kişiler Nasıl davranır?
- Pozitif Tutum Nedir?
- Pozitif Tutum Davranışları Nasıldır?
- Pozitif Tutum Sahibi Olmak için Öneriler.

DEĞİŞİM YÖNETİMİ WEBİNARI

Tüm çalışanlara yönelik



Amaç:

Değişen Dünya, rutin düzenin dışında ortaya çıkan değişim fırsat ve riskleri, zorunluluk içeren değişim planlamalarını teorik ve pratik örneklerle işlemek, değişime uyum ve adaptasyon becerisi kazanılmasını sağlayacak motivasyonu ele almak amaçlanmaktadır.

Webinar İçeriği:

- Değişim süreçleri ve VUCA
- Değişimin yarattığı duygu durumu
- Pozitif motivasyon ve ilham
- Direnci yönetebilmek
- Pratik öneri ve biyografiler

DUYGUSAL DAYANIKLILIK WEBİNARI

Tüm çalışanlara yönelik



Amaç:

Dayanıklılık kavramının irdelenmesi ve nasıl geliştirilebileceğine yönelik önerilerin paylaşılması hedeflenmektedir.

Dayanıklı bireyler ile başarı arasındaki bağı fark edilerek, davranış değişikliklerinin kolaylaştırılması amaçlanmaktadır.

Webinar içeriği:

- **Dayanıklılık Nedir?**
- **Dayanıklılığı Destekleyen Modeller**
- **Dayanıklı Olmanın Faydaları Nelerdir?**
- **Dayanıklılığı Geliştirmek için Öneriler**

STRES YÖNETİMİ WEBİNARI

Tüm çalışanlara yönelik

Amaç:

Gerek iş hayatımızda gerekse sosyal hayatımızda, stresimizi azaltmanın ve kontrol altına almanın yollarını paylaşmak amaçlanmaktadır.

Webinar İçeriği:

- **Duygu Durum ve Stres Yönetimi**
- **Beyin Stres İlişkisi**
- **Stresin Etkileri**
- **Stresin Dört Aşaması**
- **Stresi Kontrol Altına Alma Yöntemleri**



YAPICI İLETİŞİM VE HİZMET YÖNETİMİ WEBİNARI

Tüm çalışanlara yönelik

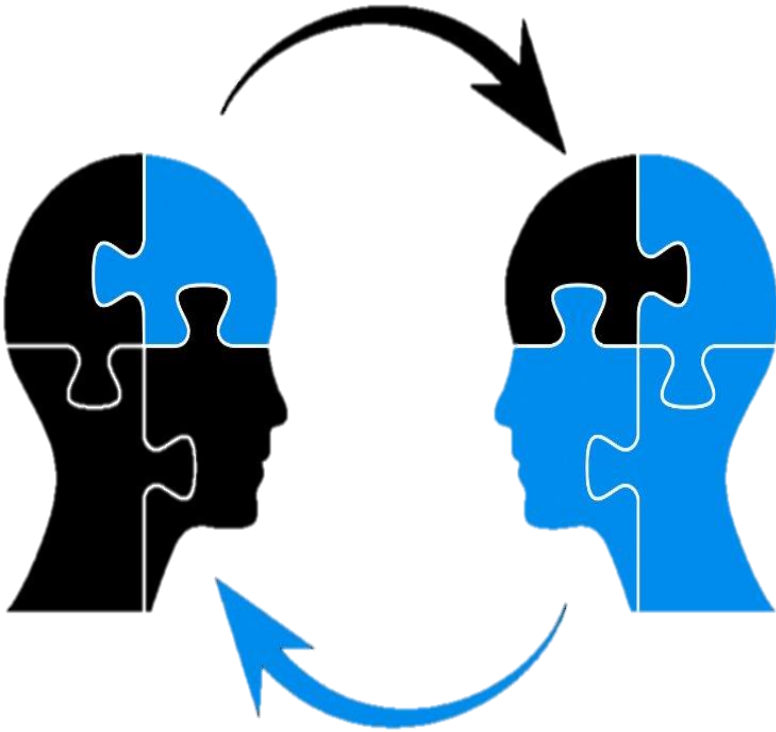
Amaç:

Tüm katılımcılarımızın iletişim kavramlarını hatırlamaları, uygulamalar ile kavramları pratikte deneyimlemeleri.

Kurumsal iletişim dili ile karşılama, hizmet, uğurlama standartlarının uygulanabilir hale getirilmesi amaçlanmaktadır.

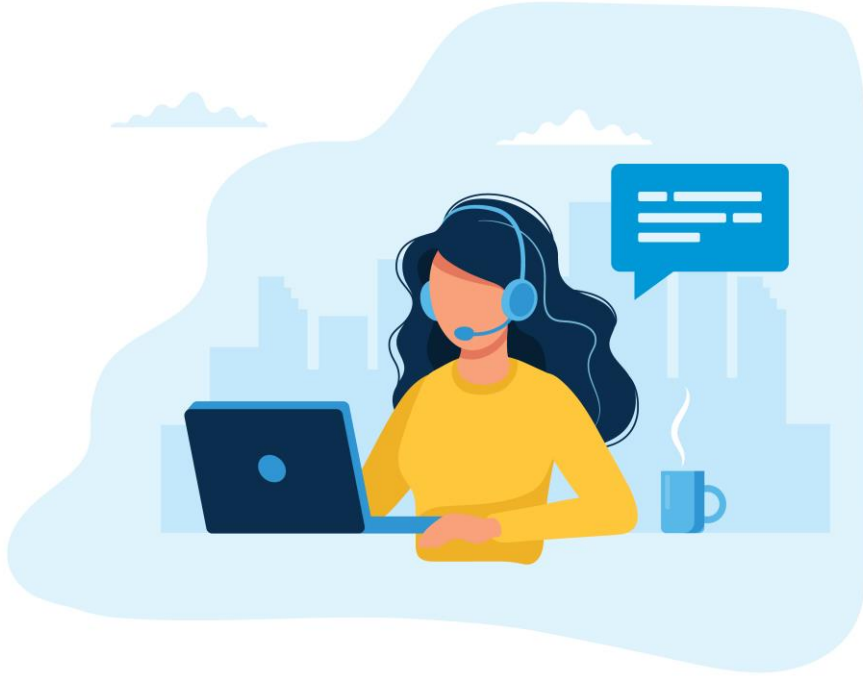
Webinar İçeriği:

- Yapıcı İletişim Dinamikleri
- Temel İletişim Modeli
- Etkili İletişimin Üç Ögesi
- Mükemmel Hizmet Tanımı
- Zor İnsanlarla Baş Etmek
- Müşteri Davranış Tanımları
- İç Müşteri Memnuniyeti
- Stresin Tanımı
- Stresin Üç Aşaması
- Stres Yönetimi



CALL CENTER İLETİŞİM BECERİLERİ WEBİNARI

Tüm çalışanlara yönelik



Amaç:

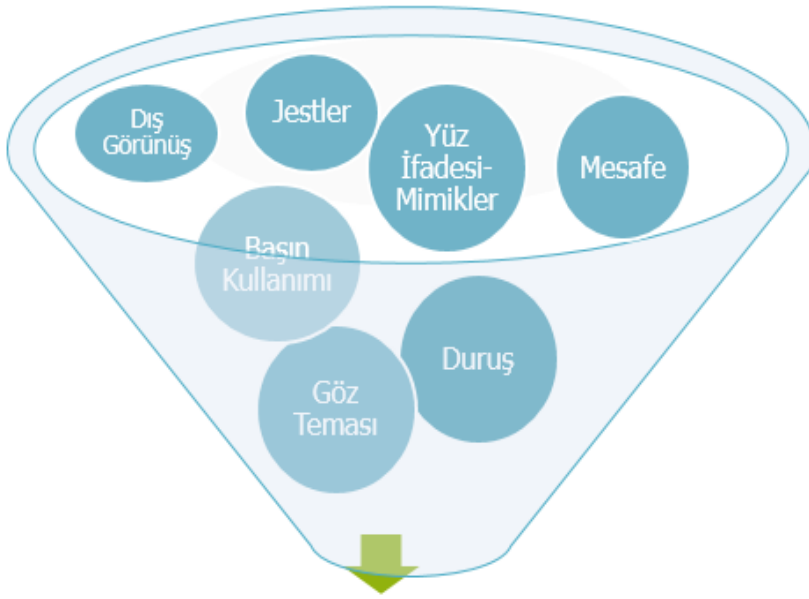
Telefonda iletişim teknikleri ile çağrı merkezi yetkinliklerinin geliştirilmesi

Webinar İçeriği:

- Temel iletişim dinamikleri
- Telefon ile iletişim ve konuşma
- Profesyonel ilişki ve dinleme
- Zor çağrılar ile başa çıkabilmek

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ WEBİNARI

Tüm çalışanlara yönelik



Amaç:

Dönemsel Personelin müşteriler ile etkin iletişim kurmalarını sağlayacak becerilerini geliştirmek amaçlanmaktadır.

Webinar İçeriği:

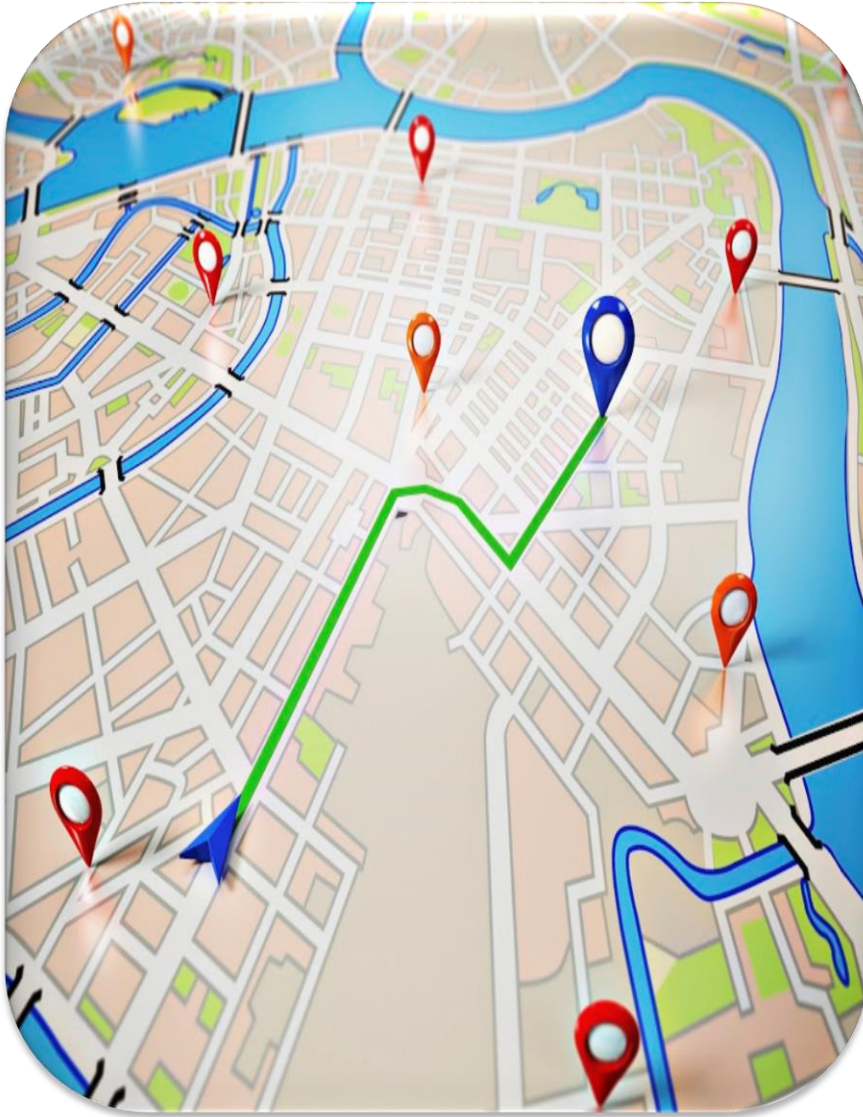
- **Temel İletişim Modeli**
- **Dinleme Becerisi**
- **Konuşma Becerisi**
- **Vücut Dilini Kullanma Becerisi**
- **Müşteriler Ne İster?**
- **Zor İnsanlarla Baş Etmek**
- **Müşteri Davranış Tanımları**
- **Sosyal Müşteriler ile İletişim Önerileri**
- **Baskın Müşteriler ile İletişim Önerileri**
- **Mesafeli Müşteriler ile İletişim Önerileri**
- **İç Müşteri Memnuniyeti**
- **Stresin Tanımı**
- **Stresin Üç Aşaması**
- **Stres Yönetimi**

LİDERLİK WEBİNARLARI

- İLERİ - GERİ BİLDİRİM VE DELEGASYON
- PERFORMANS YÖNETİMİ
- HEDEF BELİRLEMEK VE HEDEFLERLE ÇALIŞMAK

İLERİ GERİBİLDİRİM VE DELEGASYON WEBİNARI

Tüm çalışanlara yönelik



Amaç:

Pratik örnekler ile teorik geri bildirim ve bilgi aktarımı.

Envanter sonuçları paylaşımı, performans toplantıları, anlık geri bildirim ve iyileştirme, iş delegasyonunun uygulanabilir profesyonel tutuma taşınması amaçlanmaktadır.

Webinar İçeriği:

- Geri ve ileri bildirim teorisi
- Profesyonel dil ve toplantı standartları
- Geri bildirim verme ve almada zorlanma
- İş delegasyonu
- Etkin iyileştirme adımları ve takip

PERFORMANS YÖNETİMİ WEBİNARI

Tüm çalışanlara yönelik



Amaç:

Yöneticilerin ekiplerinde performans değerlendirme ve geribildirim verme yetkinliklerini arttırmak amaçlanmaktadır.

Webinar İçeriği:

- Performans Değerlendirme Görüşmeleri ve Amacı
- Performans Değerlendirme ve Geribildirim Farkı
- Performans Değerlendirme Görüşmesinin Aşamaları
- Geribildirim Verme Yöntemleri ODSC ve KISS

HEDEF BELİRLEMEK VE HEDEFLERLE ÇALIŞMAK WEBİNARI

Tüm çalışanlara yönelik



Amaç:

Kurumsal yapımız içinde profesyonelce çalışan bireylerin, işlerini etkin ve verimli şekilde tamamlayıp, artı katkıda bulunmalarını gerçekleştirmek üzere; hedeflerle çalışma, alışkanlığının yapılandırılması ve yetkinliğin güçlendirilmesi amaçlanmaktadır.

Webinar İçeriği:

- Hedeflerle Çalışmak ve faydaları
- SMART- Hedef Kavramı
- Hedefler Nasıl Olmalıdır
- Hedef Belirlerken Dikkat Edilecekler
- Hedefli Çalışmanın Gereklilikleri
- Hedeflerin Aktarılması
- Hedeflerle İlerleyen Yöneticinin Sorumlulukları
- Hedeflerle ilerleyen Çalışanın Sorumlulukları
- Hedeflerle Ulaşılan Sonucun Değerlendirilmesi
- Gelişim Planları
- Hedeflerle Etkin Çalışmak için Öneriler

HASTANE WEBİNARLARI

- HASTANE İLETİŞİMİ
- SAĞLIKTA ŞİDDET

HASTANE İLETİŞİMİ WEBİNARI

Tüm çalışanlara yönelik



Amaç:

Tüm katılımcılarımızın iletişim kavramlarını tanımaları, uygulamalar ile kavramları pratikte deneyimlemeleri.

Kurumsal iletişim dili ile hasta karşılama, hizmet, uğurlama standartlarının uygulanabilir hale getirilmesi amaçlanmaktadır.

Webinar İçeriği:

- Temel İletişim Modeli
- İyi Bir Dinleyici Olmak
- Etkili Konuşmak ve Empati
- İletişim Öğeleri
- Sağlık Sektöründe Yasaklı İfadeler
- Kızgın Hastalar ile Başa Çıkabilmek

SAĞLIKTA ŞİDDET WEBİNARI

Tüm çalışanlara yönelik



Amaç:

Sağlık Sektöründe yaşanan şiddet davranışına psikolojik açıdan bakış ve şiddetin engellenmesine yönelik önlemlerin paylaşılması amaçlanmaktadır.

Webinar İçeriği:

- Hasta ve Hasta Yakını Psikolojisi
- Şiddet Tipleri
- Şiddetin Etkileri
- Şiddet Önleyici Tedbirler
- Ülkemizde Durum

Webinar Kataloğunda yer alan tüm programlar, öncelikle bireysel olarak kendimizi tanımak ve potansiyelimizi ortaya çıkarmak anlamında gelişmemizi, sonrasında ekibimizi, işimizi ve organizasyonu geliştirerek kariyerimize çok daha donanımlı ve konforlu bir şekilde yolculuk etmemizi sağlamak amacıyla tasarlandı. Siz değerli arkadaşlarımızın Webinar Kataloğu 2021 kapsamındaki programlardan en üst düzeyde yararlanmanızı dileriz.