**“ATÖLYE ÇALIŞMALARI İLE İHRACATA İLK ADIM EĞİTİM PROJESİ”**

**(TR90/14/TD01/0030)**

**PROJE EĞİTİM MÜFREDATI**

1. **EVRENSEL PAZARLAMA ve REKABET STRATEJİSİ ATÖLYESİ**

* **Dünyamızın Görünümü**
* Kaynaklar ve Paylaşım
* Rekabet Her yerde
* Ekonomik Kilometre Taşları
* Neden Evrensel Pazarlama ya da Starex Öyküsü
* **İşletmelerin Temel Fonksiyonları ve Hedefleri Nelerdir?**
* Pazarlamanın Temel Hedefleri
* Üretimin Temel Hedefleri
* Finansmanın Temel Hedefleri
* Kim İçin Ne Üretiyoruz?
* **Pazar Ne Demektir Türleri Nelerdir?**
* Tüketici Pazarının Temel Özellikleri
* Endüstriyel Pazarın Temel Özellikleri
* Devlet Pazarı ve Uluslararası Pazarlar
* **Pazarlama Stratejisi Oluşturma**
* Bölümlendirme
* Konumlandırma
* Fuar Katılımına Yönelik Destek Ve Teşvikler
* Pazarlama Karması Oluşturma
* 4P’den 4C’ye Yolculuk
* 15P mi? 7C mi?
* Ürün
* Fiyat
* Dağıtım
* Tutundurma
* **Pazarlama Stratejisi Geliştirme**
  + Müşterinin Değişimi
  + Geleneksel Pazarlamadan İlişkisel Pazarlamaya Yolculuk
  + Müşterimizi Tanımlayabilmek…
  + Müşterinin Ömür Boyu Değeri Ölçülebilir Mi?
  + Müşteri Yaşam Döngüsü
  + Viral Pazarlama Mı Dediniz?
  + Müşteri Tabanının Değerini Arttırmak
* **Değişim ve Trendler**
* Yönetim Anlayışında Değişimler
* Her Yol CRM
* Müşteriye Değer Katabilmek
* **Pazarlamayı Yönetmek Rekabeti Yönetmektir!**
* Evrensel Rekabet Stratejileri
* Algı Yönetimi ve Nöromarketing Kavramı
* Sosyal Medya ve İtibar Yönetimi
* **Markalaşma, Marka Olmak Nedir?**
* Marka Evlilik Gibidir
* Marka Üç Boyutludur
* Markaların Kimliği Vardır
* Dünyanın En Değerli On Markası Hangileridir?
* Markanın 6 Anlamı Nelerdir?
* Markanın Üreticiye Sunduğu Faydalar Nelerdir?
* Markanın Tüketiciye Faydaları Nelerdir?
* **Marka Konumlandırma**
* Marka Konumlandırmasının Önemi
* Marka Konumlandırma Süreci
* Marka Konumlandırmanın Dört Temel Özelliği
* **Kısaca Marka Konumlandırma Stratejileri**
* **Müşteri Memnuniyeti Kavramı**
* Müşteriyi Sistemin Odağına Almak
* Müşteri Memnuniyetini Sağlamaya Yönelik Sistematik Yaklaşım
* Memnun Müşteri Kimdir?
* Müşteri Memnuniyeti Bize Ne Getirir?
* Müşteri Şikayetlerini Azaltma Yolları Nelerdir?
* Müşteri Beklentileri Neler Olabilir?
* Müşteri Eklentileri Yönetilebilir mi?
* **Müşteri Hizmetleri ve Müşteri İlişkileri Kavramları**
* Müşteri Hizmetleri Kavramını Açalım
* Satış Öncesi Müşteri Hizmetleri
* Satış Anındaki Müşteri Hizmetleri
* Satış Sonrası Müşteri Hizmetleri
* Müşteri-Kurum İlişkisi…
* Müşteri İlişkileri Yönetimi Nedir?
* Müşteri İlişkileri Yönetiminde Son Gelişmeler.
* **Analitik Müşteri İlişkileri Yönetimi** 
  + Müşteriye Değer Katma Kavramı
  + Müşteri İlişkileri Yönetiminin Temel Hedefleri
  + Müşteri İlişkileri Yönetiminin Kullanım Alanları
  + Veri Madenciliği Ne Demektir?
  + Başarılı Müşteri İlişkileri Yönetimi İçin Gereken Yeterlilikler Nelerdir?
  + Müşteri İlişkileri Yönetiminde Yapılan Temel Hatalar Nelerdir?
  + Pro-Aktif Müşteri İlişkileri Yönetimi Nedir?
  + Müşteriye Rehberlik Etmek Ya Da Liderlik Etmek!
  + Müşteri İlişkileri Yönetiminde Temel İlkeler Nelerdir?

**Önerilen Eğitim Süresi**: 2 Gün

1. **ULUSLARARASI PAZARLARDA OLASI MÜŞTERİ BULMA ve STRATEJİK İŞ GELİŞTİRME**

* **Pazarlama Planının Parçası Olarak Uluslararası Pazara Açılma**
* İşletmenin Pazarlama Stratejisini Oluşturan Temel Soru “Kim’e Ne Satacağız?”
* Uluslararası Pazarda Bölümleme
* Uluslararası Pazarda Konumlandırma
* Uluslararası Pazara Açılma Yöntemleri
* Şelale Yöntemi
* Fıskiye Yöntemi
* **Hedef Pazar Seçimi**
* Hedef Pazar Belirleme Süreci
* Hedef Pazar Koşullarının Gözden Geçirilmesi
* Uluslararası Pazara Açılma Stratejimize Uygun Olarak Hedef Pazar Seçimi
* Hedef Pazar Seçimi Sırasında Toplanması Gereken Bilgilerin Kaynakları
* İşletme İçi Kaynaklar
* İşletme Dışı Kaynaklar
* **Uluslararası Pazar Araştırması Yapılması**
* Seçilmiş Hedef Pazarlarla İlgili Masa Başı Araştırma
* Hangi Verileri Toplamak Gereklidir?
* İşletme İçi Kaynaklardan Veri Toplanması
* İnternet Kaynaklarından Veri Toplanması
* Bu Konudaki Devlet Destekleri
* Doğru Veri Araması Yapma
* Örnek İncelemeler (Trade Map, Compass Vb)
* Yabancı Misyonlardan Veri Toplama
* Sivil Toplum Kuruluşlarından Veri Toplama
* Sektörel Yayınlardan Veri Toplama
* Rekabet Ortamından Veri Toplama
* Hazır Veri Satınalma
* Alan Çalışması
* Öncelikle Bu Konudaki Devlet Desteklerini İnceleme ve Yararlanma
* Alan Çalışmasının Planlanması
* Raporlama Ve Belge Toplama
* **Uluslararası Pazarlamada Kullanılan Tanıtım Yöntemleri**
* Doğrudan Mektup/Katalog Gönderimi
* E-Ticaret
* Yurtdışında Reklam/İlan
* Yurtdışındaki Fuarlara Katılım
* Ürün/Şirket Tanıtım Sunuları, Konferanslar
* Sponsorluk Faaliyetleri
* Satış Noktasında Faaliyetler
* Doğrudan Pazarlama (Potansiyelleri Ziyaret)
* **Pazarla Etkin İletişimin Parçası Olarak Sektörel Fuarların Önemi**
* Ziyaretçi Olmak / Katılımcı Olmak
* **Fuar Katılımının Avantajları**
* Fuar Katılımı ve Bütünleşik Pazarlama İletişimi Kavramları
* Fuar Katılımının Pazarlama Planında Yer Alması
* Fuar Katılımı ve Marka Değeri
* **Fuar Katılımına Karar Verme Süreci**
* Fuar Katılımına Karar Verme Faktörleri
* Doğru Fuarın Seçimi
* Fuar Katılımına Yönelik Destek ve Teşvikler
* Fuar Katılımı Öncesi Yapılması Gerekenler
* Fuar Tasarımı ve Yapımı
* Stand Yönetimi ve Takibi
* **Olası Müşterilerin Değerlendirilmesi ve Satış Görüşmesi**
* Toplanmış Verilerin İdeal Müşteri Profili İle Karşılaştırılması
* Seçilmiş Olası Müşterilerle Yapılacak Görüşmelerin Planlanması
* Satış Sürecinde Temel Noktalar
  + Satışın Psikolojik Temeli ( Yakınlık ve Güven Oluşturma )
  + Randevu Alma
  + Problem Sahibine Çözüm Satmak
  + Yatırımın Geri Dönüşünü Bütçe Sahibine Satmak
  + İtirazları Yönetmek
  + Etkin İletişimin Önemi
  + Satışı Kapatmak
* Olası Müşterilerle Müzakere Süreci
* Önceden Belirlenmiş Satış Koşullarını İçeren Sözleşme Hazırlanması
* Satış Sürecindeki Yanlışlar
* Başarılı Satıcı Yaklaşımları
* Başarısızlığa Yola Açan Temel Hatalar

**Önerilen Eğitim Süresi**: 2 Gün

1. **ULUSLARARASI TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ   
   ve SATIN ALMA STRATEJİLERİ ATÖLYESİ**

* **Satınalma, Lojistik ve Tedarik Zinciri Yönetimi Kavramları**
* Değer Zinciri: Porter Modeli
* Lojistik Modeli
* Tedarik Zinciri Yönetimi Modeli
* Tedarik Zinciri Yönetiminde Denge
* Tedarik Zincirinin Artan Önemi
* Tedarik Zincirinde Kamçı Etkisi
* **Tedarikçi ve Tedarik Kavramları**
* Tedarikçi ve Yan Sanayi
* Tedarik Türleri
* Kraljic Matriksi
* Fisher Yaklaşımı
* Maliyet Odaklı Yaklaşımlar
* **Tedarikçi Sayısı**
  + Tedarik Bazı Dengelemesi
  + 70-30 Yaklaşımı
  + Çok Kaynaklı Tedarik Avantajları
  + Tek Kaynaklı Tedarik Avantajları
  + Tasarımcıya Verilecek Ana Bilgiler
  + Tedarikçi Sayısını Arttıran Faktörler
  + Porter’a Göre Tedarikçi Sayısı
  + Deming’e Göre Tedarikçi Sayısı
  + Tek/Çok Kaynak Kullanımı Kıyaslaması
* **İyi Tedarikçi Kavramı**
* İyi Tedarikçi Özellikleri
* **Tedarikçi Envanteri Oluşturmak**
* Tedarikçi Araştırma Yöntemleri
* **Tedarikçi Seçimi**
* Satınalmanın 5 Doğrusu
* Seçim Kriterleri Oluşturma
* **Pazarlık**
* Tedarikçilerin Pazarlık Gücü
* Alıcının Pazarlık Gücü
* Ön Hazırlık
* Müzakere
* Pazarlık Taktikleri
* **Teklif Değerlendirme ve Seçim**
* Ağırlıklı Kriterler Bazlı Seçim
* İkili Karşılaştırmalar Bazlı Seçim
* **Sözleşme**
* Sözleşmenin Hazırlanması
* Hukuksal Nitelik Ve Sonuçlar
* Sözleşmenin Gözden Geçirilmesi
* Bir Sözleşmede Bulunması Gereken Unsurlar
* Sözleşmenin Kapatılması
* **Tedarikçi İlişkileri Yönetimi**
* Değerlendirme Ölçütleri
* **Outsourcing Kararı**
* Riskler, Uygulamalar, Yaklaşımlar, Kararlar
* **Stok Kontrol**
* Inbound Depolama
* Outbond Depolama
* Depo Türleri
* Minimum Stok
* ABC Analizi
* Yok Satma Maliyeti
* **Sevkiyat**
* Taşımacılık Türleri ve Araçları
* Uluslararası Taşımacılıkta Öne Çıkanlar
* **Satınalma ve Satınalmacı**
* Stratejik Satınalma Süreci
* Satınalmanın Potansiyel Katkıları
* Satınalmanın Performans Ölçüm Kriterleri
* Satınalmada Kurumsal Motivasyon
* Satınalmacının Bireysel Özellikleri
* **Küresel Satınalma**
* Dikkat Edilecek Kriterler
* Küresel Önemli Değişkenler

**Önerilen Eğitim Süresi**: 2 Gün

1. **ULUSLARARASI TİCARETTE   
   ULUSAL ve ULUSLARARASI DÜZENLEMELER ATÖLYESİ**

* **Uluslararası Pazarlara Açılmanın Önemi**
* Şirketleri Uluslararası Pazara Yönlendiren Etmenler
* Uluslararası Pazarlara Açılma Süreci
* **Dış Ticarete Genel Bakış**
* Dış Ticarette Kullanılan Temel Kavramlar ve taraflar
* Dış Ticarette Sözleşme Yapma Yöntemleri
* Uluslararası Ticari uyuşmazlıkların Sözleşmenin hazırlanması safhasında önlenmesi için dikkat edilmesi gereken hususlar
* Dış Ticarette Karşılaşılan Riskler ve Risk Yönetimi
  + **Dış Ticarette Kullanılan Teslim Şekilleri - INCOTERMS 2010**
* Teslim Şekillerine Genel Bakış
* Teslim Şeklini Belirlemede Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar
* Teslim Şekillerinde Teorik ve Pratik Uygulamalar
* Teslim Şekillerinde Karşılaşılabilecek Riskler ve Alınabilecek Önlemler
* Teslim Şekilleri - Incoterms 2010
  + Ticari İşletmede Teslim (EXW)
  + Taşıyıcıya Teslim (FCA)
  + Gemi Doğrultusunda Teslim (FAS)
  + Gemi Bordrosunda Teslim (FOB)
  + Mal Bedeli veya Navlun Ödenmiş Olarak Teslim (CFR)
  + Mal Bedeli, Sigorta ve Navlun Ödenmiş Olarak Teslim (CIF)
  + Taşıma Ücreti Ödenmiş Olarak Teslim (CPT)
  + Taşıma Ücreti ve Sigorta Ödenmiş Olarak Teslim (CIP)
  + Terminalde Teslim (DAT)
  + Belirlenen Yerde Teslim (DAP)
  + Gümrük Resmi Ödenmiş Olarak Teslim (DDP)
* **Dış Ticarette Ödeme Yöntemleri**
* Peşin Ödeme
* Alıcı Firma Prefinansmanı
* Mal Mukabili Ödeme
* Vesaik Mukabili Ödeme
* Kabul Kredili Ödeme
* Akreditifli Ödeme
* Akreditifte Taraflar
* Akreditif Çeşitleri
* Geri Dönülebilir / Geri Dönülemez Olma Özelliği Teyitli / Teyitsiz Akreditiflerin Anlamı
* “Bank Payment Obligation” Esasları
* Hangi Ödeme Şekillerine Uygulanır?
* Nasıl Bir Banka Garantisi Taşır?
  + Maliyet ve Masraflar Açısından Analizi
* **Dış Ticarette Belge Yönetiminin Yeri Ve Önemi**
* Dış Ticaret Operasyonlarında Belgelerin Hazırlanması/Toplanması
* Dış Ticarette Kullanılan Belgelerin Türleri
* **Ticari/Mali Belgeler**
* Fatura
* Çeki Listesi
* Ekspertiz Raporu
* Analiz Raporu
* Gözetim Raporu
* Kambiyo Senedi
* Gümrük Beyannamesi
* **Taşıma Belgeleri**
* Konşimento
* FIATA Taşıma Belgeleri
* Taşıma Senetleri
* Mal Teslim Belgesi (Ordino)
  + Menşe ve Dolaşım belgeleri
  + Menşe Şahadetnamesi
  + Özel Menşe Şahadetnamesi (Form A)
  + Dolaşım Belgeleri
* A.TR
* EUR1
* EUROMED
* **Önemli ve Sık Kullanılan Belgeler**
* Isıl İşlem Belgesi
* Sigorta Poliçesi
* Sağlık Sertifikası
* Helal Belgesi
* Koşer Belgesi
* CITES Belgesi
* Halı Ekspertiz Raporu
* Dahilde İşleme İzin Belgesi
* Hariçte İşleme İzin Belgesi
* **Bakanlıklardan Alınan Remi Belgeler**
  + - * Tarım ve Köyişleri Bakanlığı
      * Sağlık Bakanlığı
      * Milli Savunma Bakanlığı
      * Çevre ve Orman Bakanlığı
      * Kültür Bakanlığı
* **Uluslararası Ticarette Ulusal Ve Uluslararası Düzenlemeler Nelerdir?**
* Düzenleme Ve Mevzuat Kavramları Arasındaki Fark
* **İhracat Mevzuatı**
* Genel Esaslar
* Madde, Ülke Ve İhracat Şekline Göre Tabi Olunan Hususlar
* İhracı Yasak Ve Kayda Tabi Eşyalar
* Kayda Bağlı İhracat
* Özelliği Olan İhracat
* **İthalat Mevzuatı**
* Genel Esaslar
* Kıymet Tespiti
* Özelliği Olan İthalat
* GTİP
* Gümrükte Ödenen Vergi ve Harçların Hesaplanışı
* **Kambiyo Mevzuatı**
  + Genel Esaslar
  + Güncel Durum
* **Gümrük Mevzuatı**
* Genel Esaslar (Temsil, Bilgi Vb)
* Bağlayıcı Tarife
* Belge Saklama Süresi
* Kıymet Tespiti
* Gümrükleme Süreci
* Basitleştirilmiş Usül
* Sonradan Kontrol
* **Dış Ticaretin İki Yüzü**
* İhracat ve İthalat
* Pazarlama/Tedarik ve Operasyon
* **İhracat Pazarlamasında Maliyetlere Kısa Bir Bakış**
* **İhracat Operasyonunda Maliyet Oluşturan Temel Eylemler**
* **İhracat Operasyonu ve Maliyet Yönetimi**
* Ön Hazırlıklar ve Maliyet Yönetimi
* Banka Seçimi ve Maliyet Yönetimi
* Taşımacılık Şirketinin Seçimi ve Maliyet Yönetimi
* Sigorta ve Maliyet Yönetimi
* Gümrük Müşaviri Seçimi ve Maliyet Yönetimi
* Sevk Aşamasında Maliyet Yönetimi
* Sevk Sonrası Maliyet Yönetimi
* **Uluslararası Tedarik Zinciri Yönetimi ve Maliyetler**
* **İthalat Operasyonunda Maliyet Oluşturan Temel Eylemler**
  + INCOTERMS ve Etkileri
  + Dış Ticarette Ödeme Şekilleri ve Etkileri
* **İthalat Operasyonu ve Maliyet Yönetimi**
* Ön Hazırlıklar ve Maliyet Yönetimi
* Banka Seçimi ve Maliyet Yönetimi
* Taşımacılık Şirketinin Seçimi ve Maliyet Yönetimi
* Sigorta ve Maliyet Yönetimi
* Gümrük Müşaviri Seçimi ve Maliyet Yönetimi
* Gümrükleme ve Depo Teslimi

**Önerilen Eğitim Süresi**: 2 Gün