

AZER ERDEM

ICF Onaylı Eğitimli Profesyonel Koç, Eğitmen, Danışman

Yıldız Teknik Üniversitesi Metalurji ve Malzeme Mühendisliği Bölümü’nden mezun oldu.

HSBC Bank A.Ş.’de Bireysel Bankacılık Satış Yönetimi Bölümünde yönetmen yardımcılığı yaptı. 2008 yılında Koç Holding’e bağlı OTOKOÇ A.Ş.’de Otokoç, Birmot, Avis, Budget İnsan kaynakları bölümünde Eğitim ve İç İletişim Danışmanlığı yaptı. 2011 yılında CMC TURKEY’de eğitim – gelişim yöneticisi ile iş sağlığı ve güvenliği yöneticisi olarak görev aldı. CLK Holding bünyesinde Boğaziçi Elektrik Dağıtım A.Ş.’de Eğitim ve Gelişim Müdürü olarak görev yapmıştır.



2015 yılından beri de Eğitmen, Koç ve Yönetim Danışmanı olarak görevine devam etmektedir.

Aktif Görev Aldığı Projeler; HSBC Bank Alternatif Dağıtım Kanalları sigorta satış Projesi, Yeni Türk Lirasına Geçiş, HSBC Satın Alma Süreci, HSBC Advantage Birleşmesi, CRM Projesi, HSBC Outsource Projesi, Koç Holding Meslek Lisesi Memleket Meselesi Projesi Yöneticisi, CMC İş Sağlığı ve Güvenliği Birimini kurulması Projesi, Yöneticiler için Koçluk Programının Oluşturulması, CMC fizibilite çalışması ve Tüm İşe Alım – Eğitim Projesinin Yönetilmesi, CMC E-egitim Projesinin Kurulumu, BEDAŞ Akademi, BEDAŞ e-egitim Projesinin Kurulumu, Bedaş Yetkinlik Değerlendirmesi kurulumu Proje Yöneticisi,

Bu görevlerine ilave olarak; “Resmi Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi ve Takım Lideri Meslek Standartları Yazım Kurulu Üyesi” olarak da görev yapmıştır.

Firmalara verdiği eğitimler arasında; Satış Teknikleri, İtirazları Karşılama, Psikolojik Satış Becerileri, Satış Kapama Teknikleri, Müşteri İletişimi, İletişim Becerileri, Diksiyon Ve Fonetik Eğitimi, Tiyatro Eğitimi, Koçluk Becerileri, Liderlik Becerileri, Toplantı Yönetimi, Zaman Yönetimi, Olumlu Dil Eğitimi, Ergonomi Eğitimi, Stres Yönetimi, Yetkinlik Bazlı Mülakat Becerileri,



Performans ve Yetkinlik Değerlendirme, Büyük Müşteri Yönetimi, Değişim Yönetimi, İnnovasyon Liderliği, Otomotivde Müşteri Deneyimi, Problem Çözme Teknikleri, Çatışma Yönetimi, Eğitimcinin Eğitimi, Şikayet Yönetimi, Sunum Becerileri ve Beden Dili eğitimleri yer almaktadır.

Danışmanlık konuları; Çağrı Merkezleri Kurulum ve Personelini Yetiştirme, Müşteri İlişkileri Yönetimi, İnsan Kaynakları Yönetim süreçleri, Eğitim Yönetimi süreçleri, Yetenek Yönetimi , Performans Yönetimi, Şikayet Yönetimi süreçleri.

House of Human ICF onaylı Profesyonel Koçluk Mezunu olan Azer Erdem, Yönetici koçluğunda Bilişsel- Davranışçı kuramını uygulamaktadır. 100 saatin üzerinde koçluğu bulunmaktadır. Yönetim Geliştirme Programları’nda Eğitim ve Koçluk ile katkılarını sürdürmektedir. Aynı zamanda Koç Yetiştirme Programlarında Koç Eğitmeni ve Supervizor olarak çalışmaktadır.

Azer ERDEM’in hobileri arasında tiyatro oyunculuğu ve yönetmenliği, tenis, squash ve dalış bulunmaktadır.

