



Finansal Hizmetlere Özel Kurumsal Dönüşüm Programları 2026-2027



Referanslarımız

MİGROS	Nestlé Waters	SAMSUNG	ASUS	Lenovo	METRO	FOUR SEASONS	Garanti BBVA	VAKKO	SIEMENS
Setur	TRUMP TOWER	TOFAŞ	NISSAN	ARKAS	RIXOS HOTELS	L'ORÉAL	Henkel	NOW	AVIVA SA
ERNST & YOUNG Quality In Everything We Do	Otokar	multinet	iGA	ESTÉE LAUDER	ALARKO Carrier	Ticket Restaurant	aras önem taşıyor...	shaya	ZORLU
İŞ GYO	mey DIAGEO	EFES Pilsen	ORACLE	Mercedes-Benz	ANADOLU GROUP	ENERJİSA	Pfizer	TAV Airports	Allianz
JTi	akenerji	TOTAL	DOĞUŞ GRUBU	arçelik	LG	AXE	NOVOTEL HOTELS, SUITES & RESORTS	PHILIPS	CHANEL
Eczacıbaşı	TEMA	Allianz	SIEMENS Healthineers	PG Petrol Ofisi	TAG HEUER	Leica	Aydem enerji	Gediz Elektrik	OMEGA
arçelik	YapıKredi	Europcar	CENTRUM 10. YIL	ZORLU	Yemeksepeti	RENAULT	FORD OTOSAN	Papia	ŞİŞECAM
IPEKYOL	SINPAŞ	BOSCH	STARBUCKS COFFEE	kariyer.net	zoetis	AstraZeneca	BOYNER	KAHVE DUNYASI	Canon

Yaşam Atölyesi Dönüşüm Modeli (YADM)



Keşif

Derinlemesine İhtiyaç Analizi

Saha çalışmaları, örneklem grupları ve takım koçluğu seansları ile kurumun stratejik hedefleri ve bireysel yetkinlik boşlukları haritalanır.



Tasarım

Özelleştirilmiş Program Tasarımı

Kuruma özel içerik, vaka ve senaryolarla hazırlanan, sektöre tam uyarlanmış öğrenme deneyimleri.



Deneyim

Deneyimsel Öğrenme

Rol yapma, vaka analizi, simülasyon ve grup dinamikleriyle kalıcı davranış değişikliği.



Pekiştirme

Süpervizyon & Koçluk Seansları

Program sonrası birebir süpervizyon ve koçluk seansları, aksiyon planları ile gerçek iş hayatına kalıcı uygulama ve derinleşme.



Ölçüm

Ölçüm & ROI Raporlama

4 seviyeli etki ölçümü. İlgili birimlere ve üst yönetime etki ve sonuç raporları



Ortaklık

Uzun Vadeli Ortaklık

Sürdürülebilir gelişim kültürü için periyodik değerlendirme ve program güncelleme. Proje değil; stratejik ortaklık.



Finansal Hizmetlere Özel Dönüşüm Programları



- 1** Yaşam Atölyesi, 20 yılı aşkın süredir bireysel ve kurumsal dönüşüm alanında çalışan; 300.000'i aşkın bireye ve 200'ü aşkın kuruma dokunmuş bir birikimin adıdır.
- 2** Kurumsal programlarımızda dönüşümü bir bütün olarak ele alırız: Bir kurumun kalıcı biçimde değişmesi, ancak o kurumu oluşturan insanların değişmesiyle mümkündür.
- 3** Finansal hizmetler — bankacılık, katılım bankacılığı, sigorta, aracı kurumlar ile ödeme ve tasarruf finansman kuruluşları — eş zamanlı olarak üç baskının kesişiminde ilerliyor: Hızlanan dijitalleşme, sıkılaştıran düzenleyici çerçeve ve artan itibar hassasiyeti.
- 4** Bu ortamda güven, kurumun hem en kırılgan hem en değerli varlığı hâline geliyor. Bu dört programı, sektörün teknik dönüşümünü tamamlayan insani ve kültürel katmanı ele almak üzere; müşteri, çalışan ve lider ekseninde tasarladık.
- 5** Programlar, sektörün gündemine birebir kalibre edilmiş ve pazarda muadili bulunmayan içeriklerden oluşur; tüm çalışanlardan üst yönetime uzanan bütünlüklü bir kapsam sunar.
- 6** Kazanımlar, Yaşam Atölyesi Dönüşüm Modeli (YADM) ile dört katmanda -Deneyim, Kazanım, Transfer ve Etki- izlenir ve raporlanır.

Ekranın İki Ucunda da İnsan Var: Finansal Hizmetlerde Anlam ve Aidiyet

Programın Amacı

Katılımcılara; bankacılıktan sigortaya, aracı kurumlardan ödeme ve tasarruf finansman şirketlerine uzanan finansal hizmetler dünyasında yaptıkları işin bir insanın parasına, birikimine ve hayatına dokunduğunu fark ettirir. Rutin işlemlerin ardındaki anlamı ve sorumluluğu görünür kılarak çalışanın kendi değeriyle kurumun güven vaadi arasında içsel bir bağ kurmasını sağlar. Program sonunda katılımcılar güveni bir kurallar bütünü olarak değil, her gün birlikte inşa ettikleri paylaşılan bir kültür olarak sahiplenir.

Programın Kapsamı

- **Görünmeyen Para, Görünen İnsan: Finansal Hizmetin İnsani Yüzü**
- **Emanet Bilinci: Müşterinin Parasını, Birikimini ve Güvenini Taşımak**
- **İşimin Anlamı: Rutinin Ardındaki Değer**
- **Güveni İnşa Eden Günlük Davranışlar**
- **Aidiyet ve Ortak Sorumluluk Kültürü**
- **İçsel Pusula: Değerlerle Çalışmak**

Dönüşüm Danışmanı



Aret Vartanyan

Programın Süresi: Yarım Gün / 1 Gün | **Katılımcı Profili:** Finansal Hizmetler Tüm Çalışan Grupları |
Odaklanılacak Ana Yetkinlikler: Güven Bilinci, Anlam ve Amaç, Sorumluluk Sahipliği, Aidiyet ve İlham

Finansal Hizmetlerde Müşteriyle Konuşmanın Sanatı

Programın Amacı

Katılımcılara, müşterinin parası, birikimi ve endişesiyle temas ettikleri her anı bir güven fırsatına çevirme becerisi kazandırır. Ücret, kredi reddi, hasar reddi, prim artışı, gecikme, bloke hesap ya da dolandırıcılık uyarısı gibi zor konuları; net, dürüst ve ikna edici bir dille ve güveni zedelemekten aktarmayı retorik ve stratejik ikna ekseninde öğretir. Program sonunda katılımcılar, her müşteri temasında tutarlı biçimde güven kuran bir iletişim ustası geliştirir.

Programın Kapsamı

- Her Temas Bir Güven Anı: Finansal Hizmetlerde İletişimin Ağırlığı
- Net ve Dürüst Anlatım: Karmaşığı Sadeleştirmek
- İkna ve Retoriğin Temelleri
- Zor Konuşmalar: Reddi ve Kötü Haberi Yönetmek
- Endişeli ve Öfkeli Müşteriyle İletişim
- Güveni Koruyan Dil ve Empatik Dinleme

Dönüşüm Danışmanı



Ozan Emre Erol

Programın Süresi: 2 Gün | **Katılımcı Profili:** Tüm çalışanlar — Özellikle Çağrı Merkezi, Şube, Operasyon, Satış, Hasar/Police, Saha ve Dijital Destek Ekipleri | **Odaklanılacak Ana Yetkinlikler:** İkna ve Retorik, Zor Konuşma Yönetimi, Empatik Dinleme, Netlik ve Sadeleştirme

Üç Masa, Tek Hikâye: Güven Kuran Liderlik Anlatısı

Programın Amacı

Liderlere; aynı finansal veriyi yatırımcı, iş ortağı ve düzenleyici kurumlar olmak üzere farklı muhatapların beklentilerine göre doğru çerçeveleme becerisi kazandırır. Yatırımcı ve iş ortağıyla büyüme ve risk metriklerini güven kuran ikna edici bir anlatıya dönüştürmeyi; düzenleyici kurumlarla ise şeffaf, doğru ve zamanında bir bilgilendirme dili kurmayı öğretir. Program sonunda liderler iletişimi, güven kurmanın stratejik bir aracı olarak kullanır.

Programın Kapsamı

- Üç Muhatap, Üç Beklenti: Yatırımcı, İş Ortağı ve Düzenleyici Kurumları Anlamak
- Sayının Ardındaki Hikâyeyi Kurmak
- Paydaşa Göre Çerçeveleme ve Anlatı Tasarımı
- Yatırımcı ve İş Ortağıyla Güven Temelli İkna
- Düzenleyici Kurumlarla Şeffaf ve Tutarlı İletişim
- Tutarlı Kurumsal Anlatı ve İtibar

Dönüşüm Danışmanı



Ozan Emre Erol

Programın Süresi: 2 Gün | **Katılımcı Profili:** Liderler — Kurucular, Üst Ve Orta Kademe Yöneticiler, Yatırımcı İlişkileri Ve Kurumsal İletişim | **Odaklanılacak Ana Yetkinlikler:** İnsani Anlatı Kurma, Empatik İletişim, Paydaşa Göre Çerçeveleme, Şeffaf İletişim

Sis İçinde Rota: Regülasyon ve Risk Baskısında Karar Liderliği

Programın Amacı

Finansal hizmetler liderlerine; eksik bilgiyle, yüksek belirsizlik ve yoğun regülasyon/ itibar baskısı altında sağlam ve savunulabilir kararlar alma ustalığı kazandırır. Kredi ve risk iştahı, likidite, yeni ürün onayı, şüpheli işlem, kriz anı müşteri ve kamuoyu iletişimi gibi anlarda ne aşırı temkinle fırsatı kaçırmayı ne de aceleyle risk biriktirmeyi seçmeden; bağlamı doğru okuyup net, gerekçeli ve arkasında durulabilir kararlar vermeyi öğretir. Program sonunda liderler, dalgalı ve denetime açık bir ortamda kararlarını bilinçli, tutarlı ve iz bırakan bir yöntemle verir.

Programın Kapsamı

- **Sisi Okumak: Belirsizlik, Risk ve Bilinmeyi Ayırt Etmek (makro dalgalanma, kur/faiz, mevzuat değişikliği)**
- **Eksik Bilgiyle Karar: Yeterli Veri ile Aşırı Analiz Arasında Denge**
- **İştah ve İhtiyat Dengesi: Büyüme ile Risk/ Uyum Arasında Karar**
- **Regülasyon ve İtibar Baskısı Altında Karar ve Denetime Hazırlık**
- **Bilişsel Tuzaklar ve Karar Yanılgıları (sürü psikolojisi, aşırı güven, kayıptan kaçınma)**
- **Savunulabilir Karar: Gerekçe, Karar İzi ve Hesap Verebilirlik**
- **Kriz Anında Soğukkanlılık ve Karar Ritmi**

Dönüşüm Danışmanı



Tarık Tüzünsü

Programın Süresi: 2 Gün | Katılımcı Profili: Üst ve Orta Kademe Yöneticiler, İş Birimi, Kredi, Risk ve Uyum Liderleri
Odaklanılacak Ana Yetkinlikler: Karar Verme, Bilişsel Esneklik, Bağlamsal Zekâ, Risk Muhakemesi



“20 yılı aşkın deneyim, 200’ü aşkın kurumsal referans.
Sıradaki dönüşüm hikâyesi sizinki olsun.”



HAN Spaces Nispetiye Cd No: 24 34340 Beşiktaş/İSTANBUL



0530 527 86 39



kurumsal@yasamatolyesi.com.tr



www.yasamatolyesi.com.tr