

The logo features a stylized white 'A' symbol on the left, followed by the text 'Azercell | Academy' in a white sans-serif font. The word 'Academy' is highlighted in a vibrant green color. The background is dark grey with several overlapping, curved, semi-transparent green lines that create a sense of motion and depth.

Azercell | Academy

Öyrənirik. Öyrədirik.

Mündəricat

Haqqımızda

Məqsədimiz və Strateji hədəfimiz

Biznes məktəbləri

Tədris proqramları

Akademiyanın tədris heyəti —
təlimçilər, məsləhətçilər, kouç və mentorlar

Haqqımızda

17 ildən bəri fəaliyyət göstərən Azercell Akademiyası, Azərbaycanın ilk korporativ universiteti olaraq təlim və inkişaf sahəsində uğurlu təcrübəyə malikdir. İlk illərində Akademiyamızın təlim proqramları daha çox Azercell əməkdaşlarının inkişafına yönəlirdi. Fəaliyyətimizin növbəti mərhələlərində inkişaf proqramlarımızı dilerlərimiz, tədarükçülərimiz və partnyorlarımıza təqdim etməyə başladığımız və o vaxtdan Azercell Akademiyası pərakəndə satış, sığorta, bank və digər sektorlar daxil olmaqla Azərbaycanın bütün işgüzar segmentinə xidmət göstərməyə başladı.

Azercell Akademiyası peşəkar inkişaf sahəsində həm fərdi, həm də korporativ müştərilərini ixtisaslaşmış öyrənmə həlləri və ehtiyaca uyğunlaşdırılmış məsləhət xidmətləri portfeli vasitəsilə dəstəkləyən bir iş ortağıdır. Sınaqdan keçirdiyimiz bilik, bacarıq və təcrübəmizi paylaşırıq.

Bütün inkişaf proqramlarımız praktikdir və qazanılan təcrübəyə əsaslanır.

Məqsəd

Biz Azercell-in bugünkü və gələcək yetkinliklərinin inkişafına yönəlməklə bərabər fərdi və korporativ müştərilərə xidmət göstərən korporativ universitetik. Biz inanırıq ki, hər kəs davamlı öyrənmə və inkişaf etmə imkanına malik olmalıdır. Amalımız çevik öyrənmə həlləri təqdim edən inkişaf mərkəzi olaraq müştərilərimizə xidmət etməkdir.

Strateji hədəf

Əsas yetkinliklərimizə dair Azərbaycanın aparıcı tədris və inkişaf mərkəzi olmağı hədəfləyirik.

Competence

Tools & Technologies

Knowledge



Community & Laborator

Digital Machine

Biznes məktəbləri:

Müştəri Təcrübəsinin İdarə Edilməsi məktəbi

Müasir zamanda biznesin davamlı inkişafı təkmilləşdirilmiş müştəri təcrübəsindən və müştəri məmnuniyyətindən asılıdır. Məmnun müştəri loyal müştəridir. Loyal müştəri isə xidmətinizdən təkrar yararlanaraq biznesin davamlı inkişafına gətirib çıxaracaqdır. Şirkətin uğur düsturu da elə buradan başlayır. Müştəri yalnız ehtiyacları tam və zamanında qarşılandığı an məmnun olur. Müştəri məmnuniyyətini təmin etmək üçün isə müştərilərlə uzunmüddətli münasibət qurulmalı, onların istəkləri öncədən aydınlaşdırılıb qarşılanmalıdır.

Məktəbə daxil olan inkişaf proqramları:

- Telefon əlaqə mərkəzinin idarə edilməsi
- İşçi qüvvəsinin idarə edilməsi
- Xidmət keyfiyyətinin idarə edilməsi
- Şikayətlərin həll edilməsi
- Rəqəmsal müştəri xidməti
- Müştəri yönümlü xidmət mədəniyyəti
- Üz-üzə müştəri xidməti
- Telefonda müştəri xidməti
- Emosional zəka
- Stressin idarə edilməsi
- Vaxtın effektiv idarəsi



Layihələrin idarə edilməsi son dövrlərdə biznes sahəsində xüsusi diqqət ayrılan sahədir. Bəs əgər bu sahəyə bu qədər diqqət və tələbat varsa, nə üçün dünya statistikası həyata keçirilən layihələrin yalnız 40%-nin uğurlu olduğunu göstərir? Bunun bir çox səbəbləri ola bilər.

Azercell Akademiyasının Layihələrin İdarə Edilməsi məktəbi planlaşdırılmış işləri vaxtında, tam və yüksək keyfiyyətdə həyata keçirməyi öyrədir.

Layihələrin İdarə Edilməsi məktəbi

Məktəbə daxil olan inkişaf proqramları:

- Layihələrin idarə edilməsi – başlanğıc, orta və professional səviyyələr
- Ünsiyyət bacarıqları
- Vaxtın effektiv idarəsi
- Liderlik bacarıqları
- Uğurlu danışıqlar
- Komandanın inkişaf etdirilməsi
- Müştəri gözləntilərinin idarə edilməsi

Əməkdaşların Rifahı, Sağlamlıq və Əməyin Mühafizəsi məktəbi

İş yerlərimizdə və gündəlik həyatımızda təhlükəsizlik qaydalarına əməl edilməsi bəzən həyati əhəmiyyət daşıyır və indiyə qədər bu kimi biliklər minlərlə insanın həyatını xilas etmişdir. Əməkdaşların Rifahı, Sağlamlıq və Əməyin Mühafizəsi məktəbimizdə biz iştirakçılara məhz bu mövzularda nəzəri və praktiki biliklər veririk. Bundan əlavə, son dövrlərdə sağlam həyat tərzinin aktuallığı artmaqdadır. Burada da peşəkarlar tərəfindən hazırlanmış tədris proqramları ilə auditoriyamıza faydalı olacağıma inanırıq.

Məktəbə daxil olan inkışaf proqramları:

- Əməkdaşların rifahı
- Əməyin mühafizəsinin əsasları
- İlk tibbi yardım
- Yanğından mühafizə
- Avtomobilin təhlükəsiz idarəsi
- Stressin idarə edilməsi

Satış məktəbi

Günümüzdə biznesin uğuru təklif edilən xidmət və ya məhsulun satışı ilə düz mütənasıblıq təşkil edir. Satış biznesin inkişafına güclü təsir edən məqamlardan biridir desək, heç də yanlışlarıq. İnkişaf etmiş biznes - daha çox sadıq müştəri və daha çox gəlir deməkdir. Ona görə də bu sahənin incəliklərini peşəkarlardan öyrənmək olduqca vacibdir. Azercell Akademiyasının Satış məktəbi bu sahədə biliklərinizi artırmağa kömək edəcək.

Məktəbə daxil olan inkişaf proqramları:

- Danışqların aparılması
- Satış bacarıqları
- Problemlə müştərilər və problemlərin həlli
- Müştəri məmnuniyyəti
- Satış kanallarının idarə olunması
- Onlayn satış
- Əsas müştəri bazasının idarə olunması
- Pərakəndə satış və merçəndayziq
- Satışda keyfiyyətin ölçülməsi
- Korporativ satış nümayəndələrinin idarə edilməsi

Big Data və Təhlillər məktəbi

Müasir zamanda böyük biznesləri düzgün idarə edə bilmək üçün hədsiz "data" ilə işləmək lazımdır. Yığılan dataları düzgün analiz edərək istifadəsini optimallaşdırmaq önəmli dərəcədə rol almaqdadır. Buna görə də data sahəsini öyrənmək istəyənlərin sayı gün-gündən artır. Lazımı bilikləri isə Azercell Akademiyasının Big Data və Təhlillər məktəbindən öyrənmək mümkündür.

Məktəbə daxil olan inkişaf proqramları:

- Data nədir və ondan necə faydalanmaq olar
- İnformasiyanın əldə edilməsi və toplanması üsulları
- Datanın emal olunması istiqamətində tələb olunan proqramlaşdırma (kodlaşdırma) bacarıqları
- Data analizi
- Datanın təmizlənməsi üçün tələb olunan statistik biliklər
- İstifadə olunan data üzərindən proqnozlaşdırma modellərinin qurulması
- İrihəcmli məlumatların emalı və emal texnologiyaları

Tədris proqramları:

- Müştəri yönümlü xidmət mədəniyyəti
- Üz-üzə müştəri xidməti
- Telefonda müştəri xidməti
- Due Diligence
- Satış bacarıqları
- Dələduzluq əleyhinə mübarizə
- Təlim al, işə düzəl
- Layihələrin idarə edilməsi
- Əməyin mühafizəsi və təhlükəsizliyi təlimləri
 - Əməyin mühafizəsinin əsasları
 - İlk tibbi yardım
 - Yanğından mühafizə
 - Avtomobilin təhlükəsiz idarə edilməsi
- Sosial vərdiş təlimləri:
 - Təsirli təqdimat bacarıqları
 - Uğurlu danışıqlar
 - Stressin idarə edilməsi
 - Vaxtın effektiv idarəsi
 - Münaqişələrin həll edilməsi



Hədəf qrupu:

Bu — çox yüksək əhatə dairəsinə malik kurs yalnız xarici müştərilərlə deyil, daxili müştərilərlə (müxtəlif şöbə və departamentlərin əməkdaşları, həmkarlar) də müntəzəm olaraq təmasda olan və yüksək səviyyəli müştəri xidmətləri təmin etmək bacarıqlarını inkişaf etdirmək arzusunda olan hər bir kəs üçün nəzərdə tutulmuşdur.

Proqram:

- Müştəri məmnuniyyətinin əsas ixtisaslaşma sahələri
- Müştəri məmnuniyyəti sahəsində mükəmməlliyə nail olma
- Daxili/xarici müştəri məmnuniyyəti
- Uğurlu xidmət üçün zəruri olan əsas davranış formaları
- İntellektual əmək anlayışı
- Tənqid və şikayətlər zamanı müsbət davranış
- Özünə əminliyi necə inkişaf etdirməli
- Səmərəli ünsiyyətin amilləri

Müştəri yönümlü xidmət mədəniyyəti (2 gün)





Üz-üzə müştəri xidməti (2 gün)

Genişləndirilmiş proqram:

- Xidmətin şəxsi tərəfləri. Müştərilərlə qarşılıqlı əlaqə strategiyaları
- Müştərilərlə işin mərhələləri. Satışlar. Uğurlu ünsiyyət formulu
- Müştəri ehtiyaclarının diaqnostikası
- Müştərilərə təkliflərin təqdim edilməsi
- Müştərilərin təklifə olan münasibətinin aydınlaşdırılması
- Müştərilərin qeyri-məmnun olduğu təkliflərlə iş
- Müştəri şikayətləri ilə iş. Müştərilərlə iş zamanı çətin vəziyyətlər
- Müştəri xidməti standartlarının hazırlanması
- Kobud və təhqiredici ifadələr istifadə edən müştərilərlə necə davranmalı

Hədəf qrupu:

Bu kursa gələn iştirakçıların əksəriyyəti öz üz-üzə müştəri xidmətləri bacarıqlarını və davranışını inkişaf etdirmək arzusunda olan, müştəri ilə təmasda olan və ya müştərilərə bilavasitə xidmət (dəstək) göstərən şəxslərdir.

Əsas proqram:

- İdeal xidmət konsepsiyası
- Şikayətlərin imkanlara çevrilməsi və idarə edilməsi
- Müştərilərə korporativ və nümayəndə yanaşması
- Kobud və təhqiredici ifadələr istifadə edən müştərilərlə necə davranmalı

Telefonda müştəri xidməti (2 gün)

Hədəf qrupu:

Telefon mərkəzinin nümayəndələri.

Proqram:

- Telefon mərkəzi, xidmətdə ünsiyyət və keyfiyyət
- İdeal xidmət və yüksək səviyyəli xidmət göstərə bilmək qabiliyyəti nədir
- Qeyri-verbal qabiliyyətlər və səs-nəfəs fitnesi
- Müştəri ilə danışıq aparma bacarıqları və müştəri ilə danışıq aparma alqoritmi



Due Diligence (1 gün)

Hədəf qrupu:

İri tədarükü portfelinə malik bütün Őirk tl rin em kdaŐları bu təlimdən yararlanıla bilərlər.

Proqram:

- Zəruri yoxlamaların mahiyyəti
- Zəruri yoxlamalar və bu prosesin əsas prinsipləri
- Etik kompasın mahiyyəti – tədarükü seŐimi v  satınalmanın etik prinsipləri
-  alıŐmalar

Satış bacarıqları (1 gün)

Hədəf qrupu:

Satış sahəsində yeni çalışmağa başlayan və ya karyerasını bu sahəyə doğru dəyişmək niyyətində olan hər kəs təlimimizdə çoxlu faydalı biliklər əldə edəcək.

Proqram:

- Salamlamaq, münasibət yaratmaq
- Satış nədir?
- Satış mexanizmi
- Satış təcrübəsi / bacarığı
- Düzgün hədəflər təyin etmək
- Vaxtın idarə edilməsi
- Müştəri məmnuniyyəti
- Satışın növləri
- Satışda səhvlər
- Yeni müştəri axtarışı

Dələduzluq (fraud) əleyhinə mübarizə (yarım gün)

Hədəf qrupu:

İş əsnasında müxtəlif texnoloji dələduzluq halları ilə qarşılaşa biləcək hər kəs.

Proqram:

- Ən geniş yayılmış sahələr
- Misallar və mübarizə üsulları
- Telekommunikasiya sahəsində mövcud olan dələduzluq halları
- Fraud sistemləri və ölçülər (dələduzluq hallarının qarşısının alınması üçün istifadə edilən sistemlər)
- Ən təhlükəli, geniş yayılmış dələduzluq halları və onlarla mübarizə üsulları

Hədəf qrupu:

Bu proqram layihələrin idarə edilməsi sahəsinə daxil olmaq arzusunda olan şəxslər və ya layihə menecmenti bacarıqları və texnikaları üzrə təlimdə iştirak etmək istəyən layihə menecerləri üçün münasibdir.

Proqram:

Bu kurs müxtəlif şirkət strukturları, mühitləri və layihə menecmenti fəlsəfəsi xaricinə çıxan bacarıqlar, alətlər, texnikalar və iqtisadi prinsiplər haqqındadır. Kurs müasir layihə menecerləri üçün zəruri olan əsas praktiki alətlər və texnikalar barəsindədir. Kursda əsas diqqət layihə menecmentinə olan akademik baxışlara deyil, praktiki baxışlara, eləcə də, ümumilikdə strateji işgüzar qərar qəbulunun və xüsusilə layihə menecmentinin fəndlərinə, məsləhətlərinə, şəxslərarası ünsiyyət bacarıqlarına, "partizan müharibəsi" taktikalarına və iqtisadiyyatına yetirilir.

Layihələrin idarə edilməsi (2 gün)



Təlim al, işə düzəl (1 gün)

Hədəf qrupu:

Əsasən tələbələr və karyerasının başlanğıcında olan gənc mütəxəssislər.

Proqram:

- İşə qəbul prosesi
- CV yaratmaq
- Müsahibəyə hazırlıq
- Müsahibə növləri
- Ölçmə vasitələri
- Müsahibə sualları (FAQ)

Əməyin mühafizəsi və təhlükəsizliyi təlimləri (3 saat)

Əməyin mühafizəsinin əsasları

Hədəf qrupu:

Bütün çalışanlar – Əmək Qanunvericiliyinə görə bu təlim məcburidir.

Proqram:

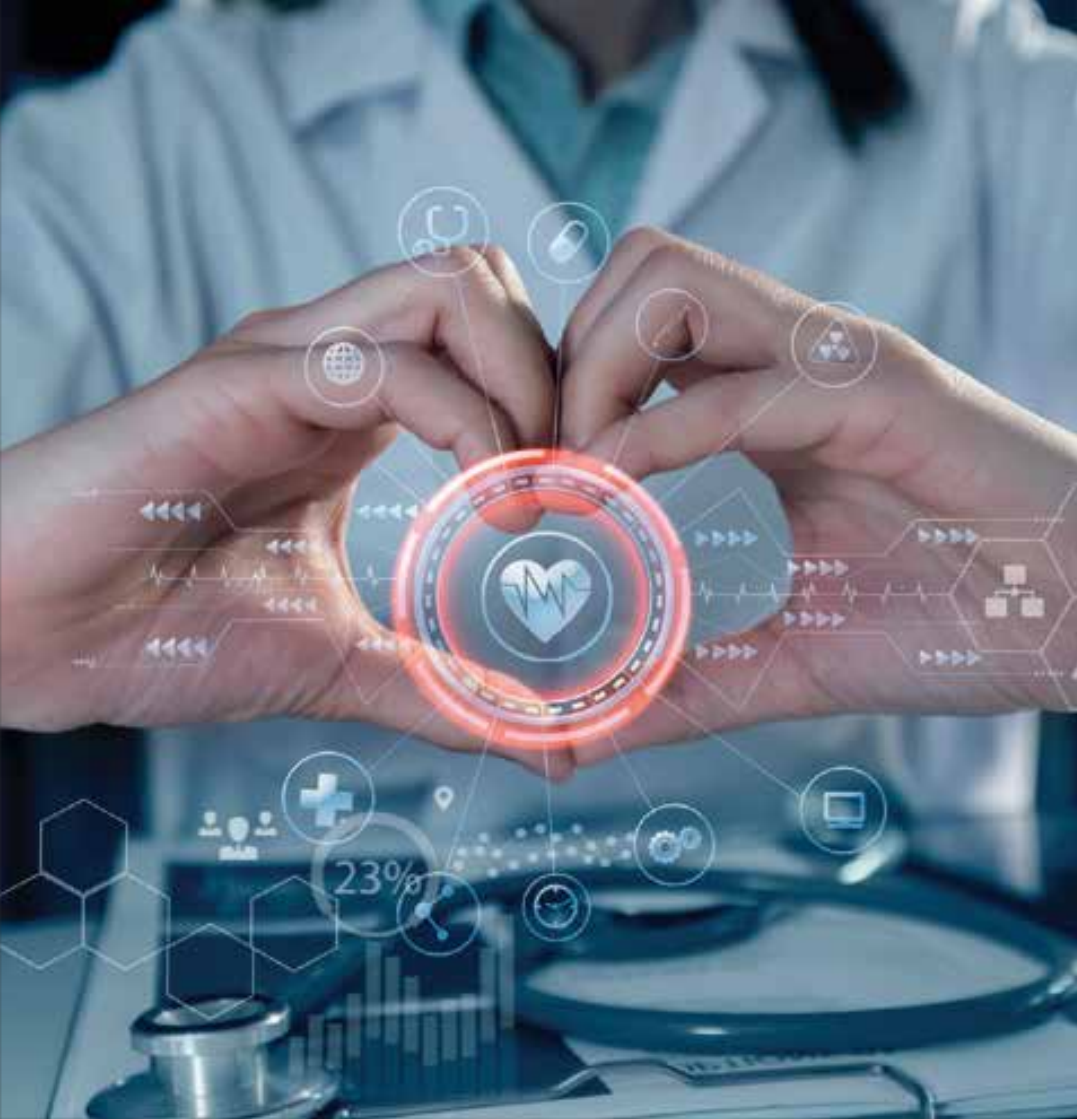
İlkin tibbi yardım

- Hadisə yerinə giriş və vəziyyətin qiymətləndirilməsi
- Travmanın qiymətləndirilməsi
- CPR
- Boğulma
- Ürəktutma
- İnsult
- Qanaxma

Yanğınsöndürmənin əsasları:

- Yanğın nəzəriyyəsi
- Alov necə yayılır
- Yanğın sinifləri
- Yanğınsöndürənlərin növləri
- Yanğınsöndürənlərdən istifadə
- Toplanma məntəqəsi
- Evakuasiya yolları
- İş yerində yanğınlar
- Sınaq təlimləri
- Avtomobillərdə yanğın
- Yanğınsöndürmə zamanı təhlükəsizlik tədbirləri





İlk tibbi yardım

Hədəf qrupu:

İlk tibbi yardım haqqında məlumat almaq istəyən şəxslər.

Proqram:

- Vəziyyətin qiymətləndirilməsi və təcili tədbirlər
- Zədənin müəyyən edilməsi
- ÜAR
- Boğulmalar
- Ürək tutmaları
- Zərbə almalar
- Qanaxmalar



Yanğından mühafizə

Hədəf qrupu:

Yanğınlə mübarizə haqqında məlumat almaq istəyən şəxslər.

Proqram:

- Yanğın nəzəriyyəsi
- Alov necə yayılır
- Yanğın sinifləri
- Yanğınsöndürənlərin növləri
- Yanğınsöndürənlərdən istifadə
- Toplanma məntəqəsi
- Evakuasiya yolları
- İş yerində yanğınlər
- Sınaq təlimləri
- Avtomobillərdə yanğın
- Yanğınsöndürmə zamanı təhlükəsizlik tədbirləri



Avtomobilin təhlükəsiz idarə edilməsi

Hədəf qrupu:

Şirkət nəqliyyat vasitələrinin istifadəçiləri.

Proqram:

- Əsas nəzəriyyə
- Statistika
- Təhlükəsiz avtomobil idarə etməyin baza qaydaları
- Sürücü (praktik məşğələ)
- Yol hərəkəti qəzası zamanı ilik yardım
- Avtomobildə yanğının söndürülməsi
- Şəhərdə avtomobilin idarəsi (praktik məşğələ və imtahan)
- Test



Təsirli təqdimat bacarıqları (2 gün)

Hədəf qrupu:

Bu təlim proqramı öz ünsiyyət üslubunu inkişaf etdirmək və təqdimatlarının təsirini artırmaq arzusunda olan təqdimatçı təcrübəsinə malik şəxslər üçün mükəmməldir. Bu proqram həmçinin daxili və ya xarici müştərilər üçün təqdimatlar etməli olan nümayəndələr üçün də münasibdir.

Proqram:

- Təqdimatın tərkib hissələrinin müəyyən edilməsi və formalaşdırılması
- Təqdimatın hazırlanma strukturunun formalaşdırılması
- Qısa təqdimatların video-çəkilişi
- Qeyri-verbal ünsiyyət metodları
- Video-yazıların analizi
- Auditoriya və ünsiyyətin qurulması
- Çətin iştirakçılar. Bu cür iştirakçılarla iş mexanizmi

Hədəf qrupu:

Bu təlim, uğurlu danışıqların aparılması üçün tələb olunan zəruri bacarıq və texnikaları inkişaf etdirmək arzusunda olan, səmərəli danışıqlar aparmağı və digər tərəflə davamlı, eyni zamanda, uzunmüddətli münasibətləri saxlamağı öyrənmək istəyən şəxslər üçün nəzərdə tutulmuşdur.

Proqram:

- Səmərəli vasitəçinin ünsiyyət bacarıqları – səmərəli vasitəçinin ünsiyyət bacarıqları üzrə anlayışların formalaşdırılması
- Əməkdaşlığa istiqamətlənmiş danışıqlar – şirkət daxilində danışıqlar apararkən əməkdaşlığa olan münasibətin inkişafı
- Danışıqların başlanğıcı – “təmas qurarkən səmərəli başlanğıc” və “danışıqlar zamanı tərəfdaşın mövqe və maraqlarının diaqnostikası” bacarıqlarının inkişafı
- Danışıqlar apararkən müzakirə və əsaslandırma – iştirakçıların fikirlərini əsaslandırma qabiliyyətlərinin formalaşdırılması
- Razılığa gəlmək və güzəştə getmək, danışıqların sonu – danışıqlar zamanı razılığa gəlmənin əsas strategiyalarının və səmərəli sonluq ssenarilərinin mənimsənilməsi

Uğurlu danışıqlar (2 gün)



Stressin idarə edilməsi (1 gün)

Hədəf qrupu:

Stressin idarə edilməsi daha səmərəli və məhsuldar yolla mübarizə aparmaq arzusunda olan hər bir kəs üçün — inzibati işçilərdən tutmuş baş menecerlərədək nəzərdə tutulmuşdur.

Proqram:

Təlim özündə birləşdirir: stresslə mübarizə, dissosiasiyalar, meditasiyalar və stresli mövzulara reaksiyanın strategiya və texnikaları. Bunlar aşağıdakıları əhatə edir:

- Stressin müəyyən edilməsi
- Primitiv və müasir stress
- Stressə reaksiya
- Stressin xüsusiyyətləri və nəticələri
- Psixoloji özünü idarəetmənin əsasları
- Emosional və intellektual özünü idarəetmə



12



Vaxtın effektiv idarəsi (1 gün)

Hədəf qrupu:

Vaxtı idarə edə bilmək bacarıqlarını inkişaf etdirmək və ya yeniləmək arzusunda olan şəxslər. Burada zamanın daha səmərəli şəkildə idarə edilməsi (o cümlədən, həm işdə, həm də evdə fəaliyyəti necə planlaşdırmalı və qarşıya qoyulmuş hədəflərə daha səmərəli şəkildə necə çatmalı) üçün əvəzolunmaz bacarıqlar tədris edilir.

Proqram:

Bu kurs prioritetləri necə müəyyən etməli və iş yükünü necə səmərəli şəkildə planlaşdırmalı və qrafikləşdirməli olduğunuzu öyrədir. Təlim zaman itkisinə və fasilələrə səbəb olan amillərlə mübarizə strategiyaları, eləcə də, ayrı-ayrı şəxslər üçün iş vaxtına qənaət üzrə müxtəlif texnikaları əhatə edir.



Münaqişələrin həll edilməsi (1 gün)

Hədəf qrupu:

Bu təlim çox geniş auditoriyaya uyğundur, çünki hər növ kollektivə daxil olan insanlar müəyyən konfliktlərlə üzləşə bilərlər. Konflikt vəziyyətlərini müəyyən və idarə edə bilmək üçün isə bu təlimdə əldə edəcəyiniz biliklər köməyinizə çatacaq.

Proqram:

- Əsaslar — konflikt haqqında nələri bilməliyik / konfliktin tipologiyası
- Konfliktli vəziyyətlərdə ünsiyyət
- Konfliktin həlli metodu - danışıqlar
- Konfliktdə vasitəçilik
- Konflikt zamanı davranış strategiyaları
- Fərdi inkişaf ehtiyaclarının müəyyən edilməsi

Akademiyanın tədris heyəti – təlimçilər, məsləhətçilər, kouç və mentorlar

Biz fəaliyyətə işçilərimiz üçün nəzərdə tutulan korporativ universitet olaraq başladığımız Onlara tədrislər verdik, müxtəlif sahələrdə biliklərini inkişaf etdirdik.

İşçilərimizlə birlikdə təlimçilərimizi də təkmilləşdirdik. Azercell-in “Daxili tədris prosesi” öz sahələrində peşəkar sayılan Azercell işçilərinin tədrisvermə bacarıqlarının inkişaf etdirilməsi üzərində qurulub. 40-dan artıq təlimçimiz tədris üzrə ümumi 90% göstəriciyə müvəffəq olmaq naminə çalışır. Yüksək səviyyəli səriştə və daxili tədris prosesinin standartlara uyğunlaşdırılmasını təmin etmək məqsədi ilə bütün təlimçilərimiz, məsləhətçilər, kouçlar və mentorlar Azercell Akademiyası tərəfindən akkreditasiya olunur. Bu, həmçinin, işçilərə həm daxili ehtiyacları qarşılamaq, həm də cəmiyyətə töhfə vermək məqsədi daşıyan inkişaf fəaliyyətlərinin tərtib və təqdim edilməsinə imkan yaradır.



**Bütün iştirakçılar Azercell Akademiyasının
xüsusi sertifikatları ilə təltif edilir.**



Bizimlə əlaqə:

+994 12 496 70 07

academy@azercell.com

