

eğitim
işleri

YÖNETİCİ ASİSTANI TEMEL YETKİNLİK EĞİTİMİ

Kur. Eğt. Volkan AKAN

Eğitim İşleri Gelişim Akademisi

eğitim işleri

- Tanışma ve tanıştırma kuralları ve selamlama.
- Randevu protokolü
- Yönetici talimatlarını doğru algılama.
- Telefonda iletişim becerileri.
- Kurumsal temsil yeteneği.
- Genel protokol kuralları.

İÇERİK

- **Temel İletişim Becerileri**
- **Genel Protokol Kuralları**
- **Kurumsal Temsil Becerileri**

- Yönetici Asistanı
- Sekreter

Yönetici asistanı sadece bağlı bulunduğu yöneticinin işlerinden sorumludur.

İletişim Becerileri

Kurumsal Temsil

Genel Protokol Kuralları

Sekreter departman ya da birime bağlı bir çalışandır, ortak trafiği yönetir.

- Yönetici Asistanı
- Sekreter

- **Yönetici Asistanı**


Yönetici asistanı, kendisine tanımlanan çeşitli görevler çerçevesinde birim yöneticisine idari destek sağlamak ve ofis işleyişini organize etmekle sorumludur.

- **Sekreter**

İş akışının ve yönetiminin gerçekleşmesini sağlayan insan ilişkilerini düzenleyen kişidir. Latince Secretum sözünden gelir. Yani sır saklayan, gizliliği koruyan olarak tanımlanabilir. Türkçe sözlükte yazman yazmanlık olarak nitelendirilmiştir.

- Yönetici Asistanı
- Sekreter

Sekreterliğin Çeşitleri

- Kurum Sekreteri
 - Mali Sekreter
 - Adli Sekreter
 - Tıp Sekreteri
 - Uluslar Arası Organizasyon Sekreteri
- 

- Daktilo Sekreter
- Komple Sekreter
- Yönetici Sekreteri (Yön. Asistanı)

- Yönetici Asistanı
- Sekreter

- **Daktilo Sekreter**

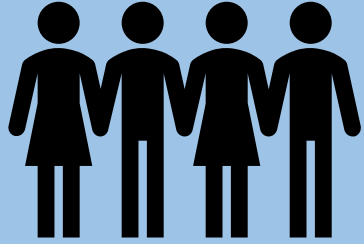
Bu kişiler; yazı yazmak, telefona bakmak, müşterileri karşılamak, gelen yazıları açmak, giden evrakları postaya vermek, günlük harcamaları izlemek, dosyalar yapmak ve büro işlerini düzenlemekle görevlidirler.

- **Komple Sekreter**

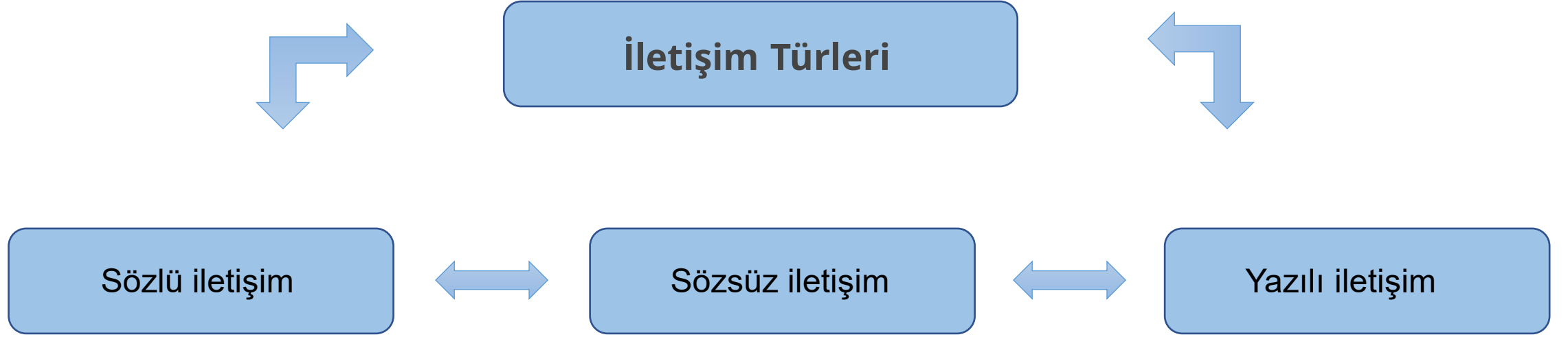
Bilgisayar dahil bütün büro makinelerini kullanan, kurum içi ve kurum dışı yazışmaları yöneten, bunun için de Türkçeyi ve yazışma kurallarını iyi bilen, dosyalama tekniğine hakim kişi.

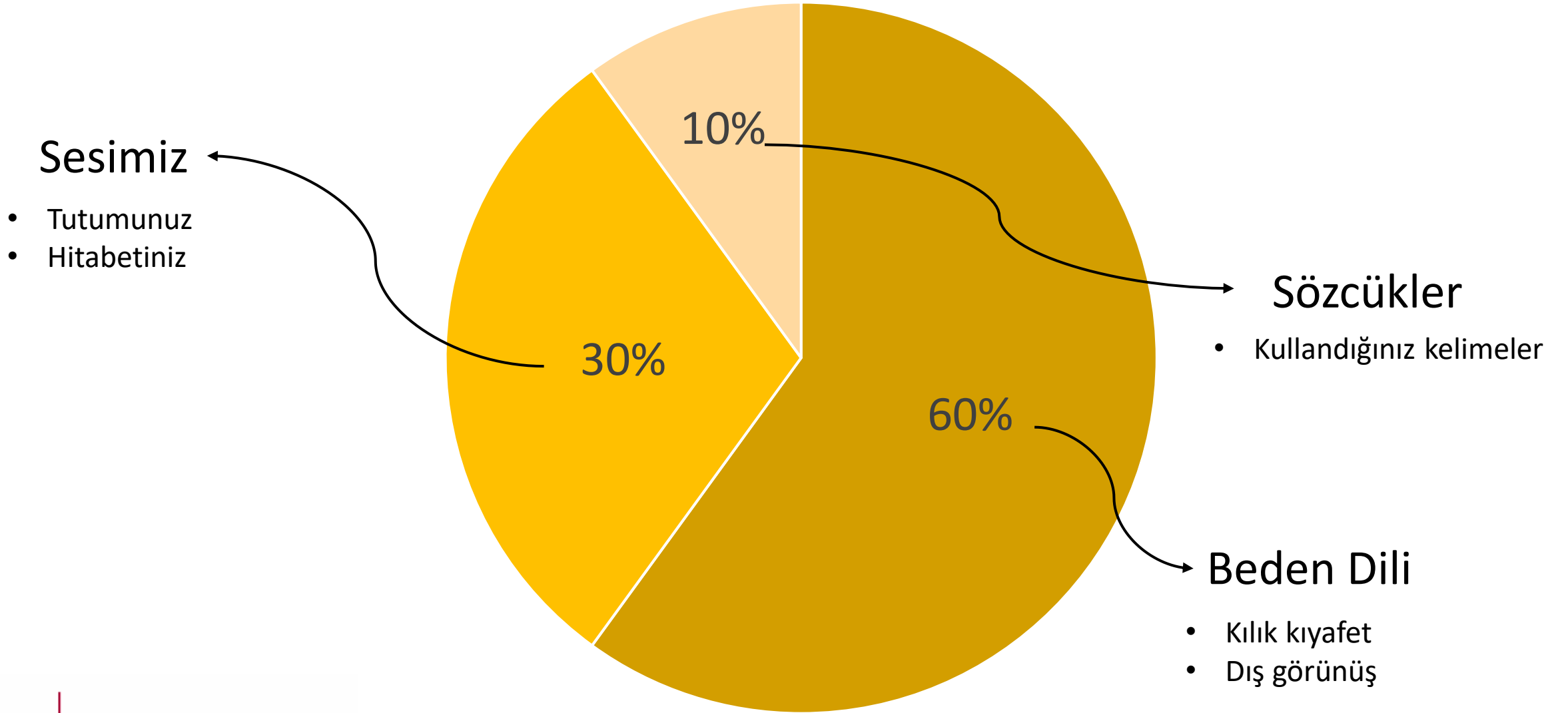
- **Yönetici Sekreteri (Yön. Asistanı)**

Bilet temini, otel organizasyon, toplantı gibi gerekli olan her türlü materyali temin ederek düzenlemeyi yapan, karşılama, ikram, telefon ve randevu inceliklerini bilerek tatbik eden makamı temsil eden kişi olarak tanımlanabilir.



KURUMSAL TEMSİL YETENEĞİ





HARVARD
BUSINESS SCHOOL



TÜRKİYE İSTATİSTİK KURUMU

Sözsüz iletişim

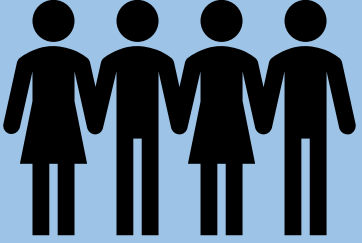
- Dış Görünüş
- İmaj

İş hayatına uygun, uyumlu giyinmek ve bakımlı olma kurallarını karayabilmek.

Size has bir imaj yaratmanın, sizin kalitenizi doğrulacağını kavramak

Dış Görünüş

Dış Görünüm: İlk karşılaşma insanlar üzerinde uyandırdığı etki bakımından etken olduğundan dış görünüme dikkat etmek gerekir.



- Giyim
- Temizlik
- Saçlar
- Dişler ve Tırnaklar
- Makyaj
- Spor ve Beslenme

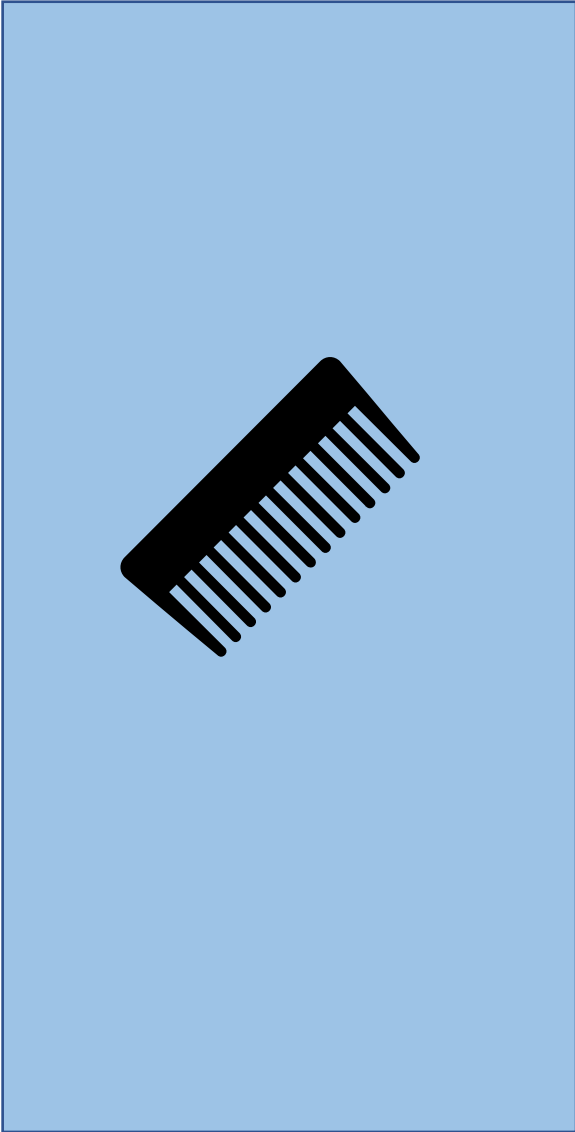
Kurumsal Temsil

İletişim %60

Kıyafet

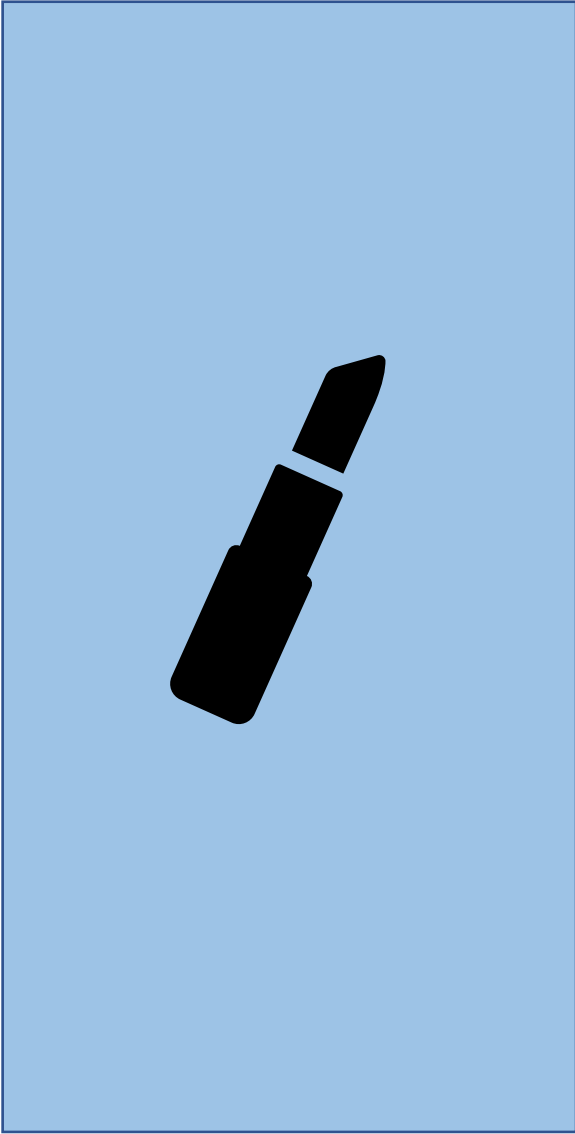


- Abartılı desenli, uygunsuz resimli askılı veya dekolte giysiler, abartılı takılar ve çoraplar.
- Kişiyeye dar, kısa, büyük gelen kıyafetler.
- Sandalet, dolgu topuk, parmak arası terlik, fazla yüksek topuklu, kişinin içinde yürümekte zorlandığı veya çok renkli ayakkabılar uygun değildir.
- Açık ayakkabıda dört parmak kuralı ihlal edilmemelidir.
- Ütüsüz veya lekeli giysiler, boyanmamış ayakkabılar, kaçık çoraplar kişiler ile olumsuz intibalar uyandırır.
- Sallantılı küpeler, çok iri ve renkli yüzükler dikkati çekecektir.



Saçlar

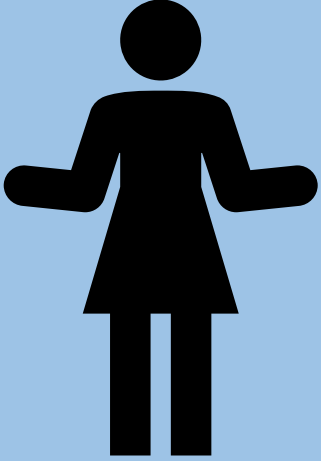
- Saçlar bakımlı olmalı.
- Resmi ağırlamalarda kırıkları alınmış tercihen fönlü.
- Resmi davet ve toplantılarda örgü saç stili kabul görmez.
- Erkeklerde saç sakal tıraşına özen gösterilmeli.



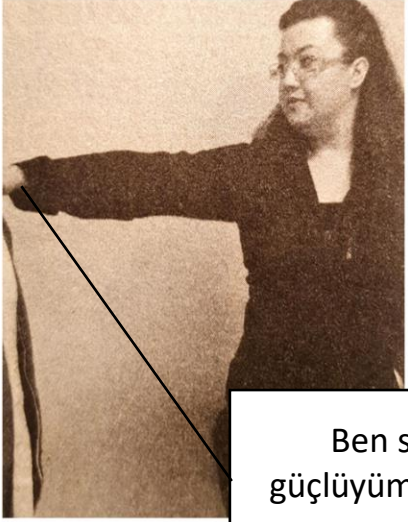
Makyaj

- Abartılı makyajdan uzak durulmalı.
- Takma tırnak ve takma kirpik resmi toplantı ve davetlerde kabul görmez.
- Doğal abartıdan uzak

Beden Dilinin Öğeleri



- Başın Kullanımı
- Göz Teması
- Ayakların Kullanımı
- Eller
- Oturmak İçin Seçilen Yer
- Oturma Biçimi
- Giyim
- Bakım ve Makyaj
- Kullanılan Aksesuarlar



Ben senden
güçlüyüm, üstünüm
mesajı verir.



Tartışma kabul
etmeyen sahiplik
jesti.



Bilinçaltı düzeyinde
bir savunma kendini
koruma güdüsünü
işaret eder.



Sınırları daraltılmış
saygı davranışı.



İletişime kapalı bir
nevi kalkan.



Kalkmaya hazır
gitmek istiyor.



Tartışmaya dönük
bacak bacak üstüne
atış.



Rahat ve düşünceli
Savunucu dinleyen.



Anlatılan konuya
hassasiyet kazandırır.



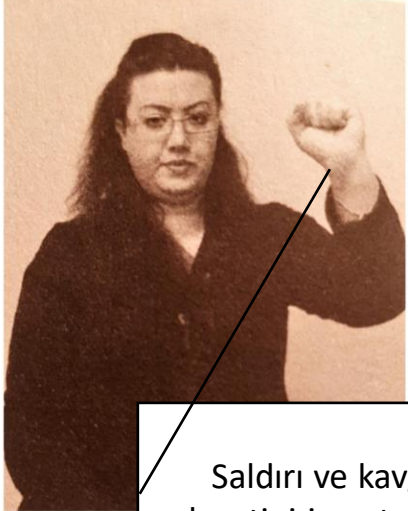
Anlatılan konudaki
kararlılığı gösterir.



Savunulan fikirlerin
kararlılığını gösterir



Şiddetli bir reddedişi
yansıtır.



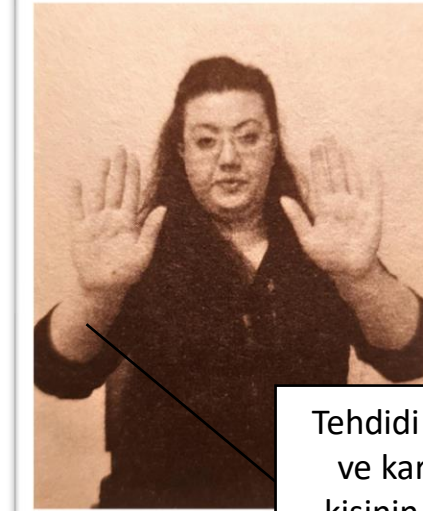
Saldırı ve kavga
davetini işaret eder.



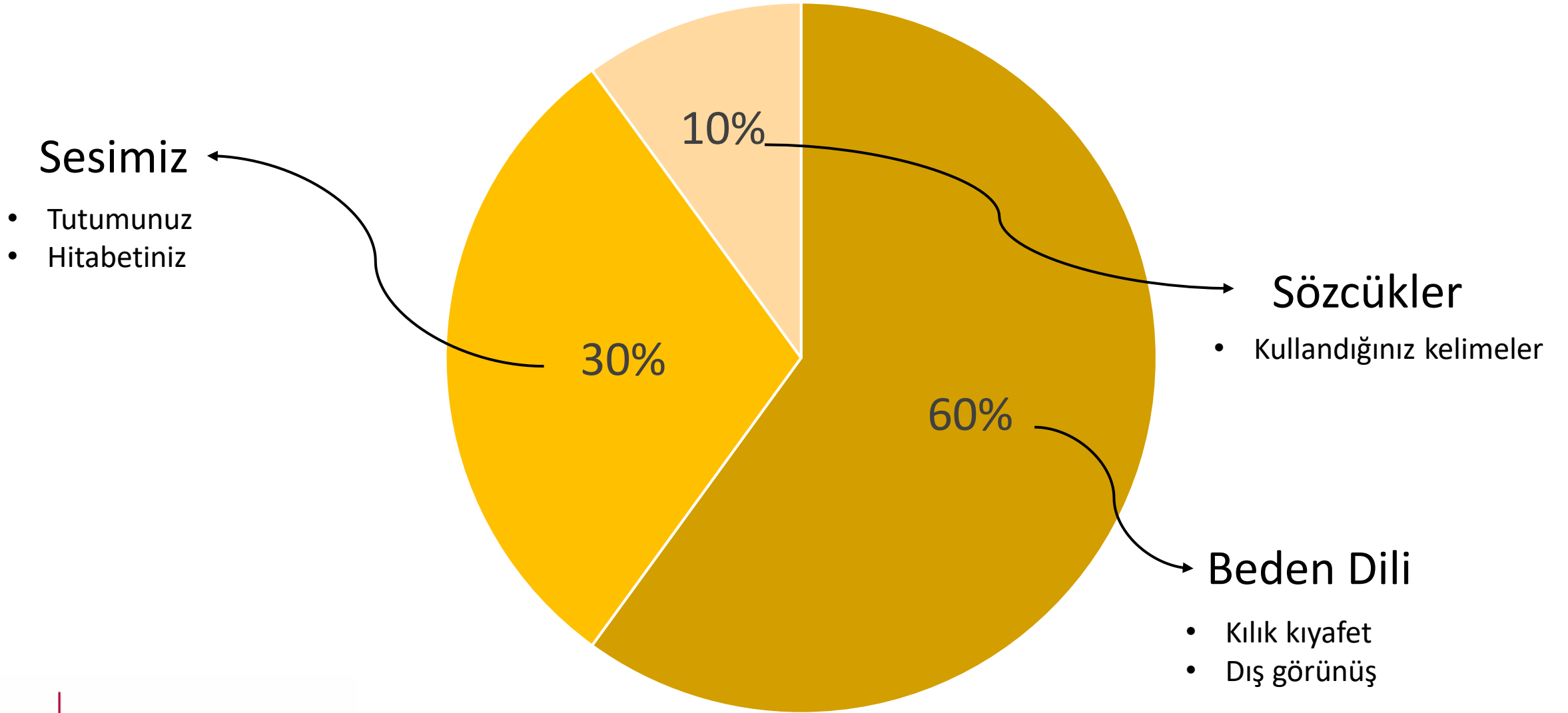
Kişi otoritesini
göstermeye
çalışıyor.



Karşısındaki fikri
kucaklamak
birliktelik mesajı
vermek.



Tehdidi durdurma
ve karşısındaki
kişinin sınırlarını
belli eden jest



HARVARD
BUSINESS SCHOOL



TÜRKİYE İSTATİSTİK KURUMU

Sözlü İletişim

- Kelime Seçimi
- Ses Tonu
- Dinleme

Doğru kelimelerin seçimi.

Sesiniz nasıl algılanacağını belirler!

Dinliyor musunuz ?
Anlıyor musunuz ?
Anladığınızı test ediyor musunuz ?

OLUMSUZ İFADELER

Bilmiyorum

Yapamam

Ama

Şey

Hayır

Yok

Olmaz

Ne yazık ki

Keşke

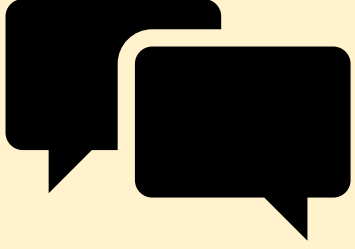
İmkansız

Asla

Mümkün değil

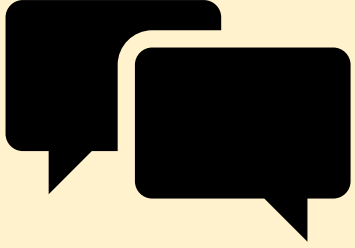
Amaç	İfade
Bilmiyorum	Hemen araştırayım... Kontrol size bilgi veriyorum...
Benzer konular arasında geçiş	Aynı şekilde... Bunun gibi... Buna benzer... Benzer şekilde...
Karşıt konular arasında geçiş	Buna rağmen... Aksini düşünelim... Görmezden gelemeyiz... Diğer yandan...
Konuşmayı sonlandırmak için	Özetle... Sonuç olarak...

Ben mesajı / Sen mesajı ne zaman kullanırız?



- Karşı tarafın davranışlarından rahatsız olduğumuzda.
- İstek, tehdit, zorlamadan kaçınarak duyguları paylaşmayı düşündüğümüzde.
- Karşı tarafla daha yakın ve açık bir iletişim kurmak istediğimizde.

Ben mesajı / Sen mesajı ne zaman kullanırız?

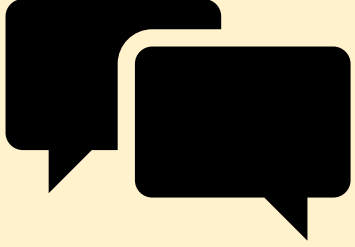


..... Sen zaten beni hiç anlamazsın!..
Anlaşılmadığım zaman üzülüyorum...

..... Raporu zamanında teslim etmedin!..
Raporun zamanında elimde olmaması sebebiyle sunumu gerçekleştiremedim..

.... Yine yanlış bilgi vermişsin!..
Aldığım yanlış bilgiden ötürü zor durumda kaldım...

Ben mesajı / Sen mesajı ne zaman kullanırız?



- Suçluluk hissettirmez.
- Savunmaya itmez.
- Duygunun nedeni anlaşıldığı için iletişim sağlıklı olur.
- Ben iletisi alan kişi başkalarını düşünmeyi de öğrenir.
- Yakınlaşmayı sağlar.
- Anlaşmazlıkları azaltır.
- Konuşan kişiyi rahatlatır.



Dinleme

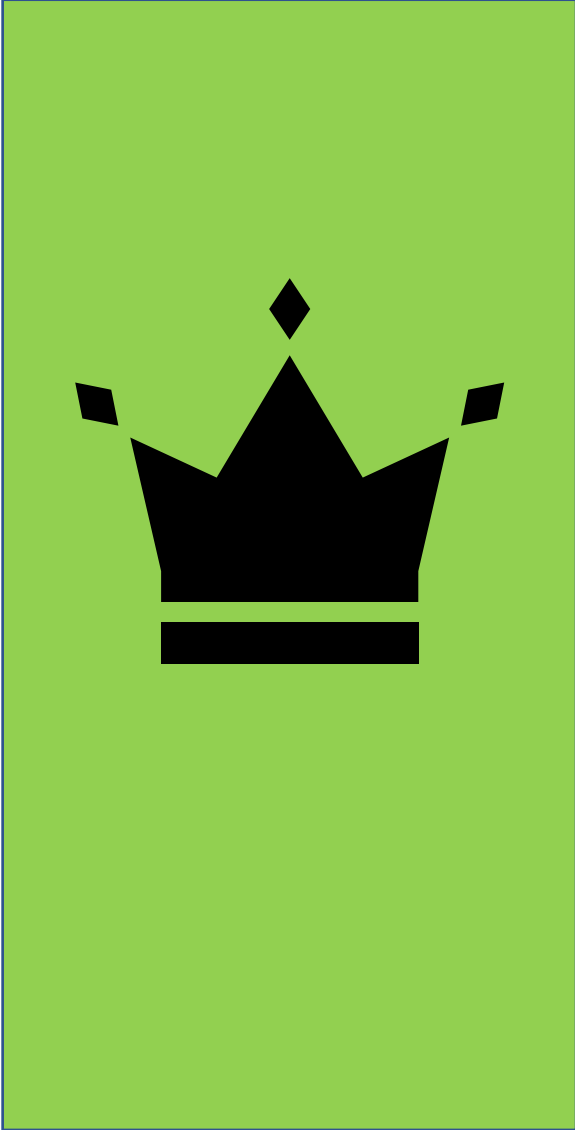
Geribildirim verin: Kaynak ve alıcı arasındaki bilgi akışıdır. Geribildirim vermeyip sadece karşınızdakini dinlerseniz. Konuşma tek yönlü bir hal alır. Tek taraflı kurulan iletişim (monolog) iletişim sürecinde alıcı geribildirim vermediği için iletişim sürecinde hatalar meydana gelecektir.

Soru sorun: Konuyla ilgili sorular sormak dikkatli bir dinleyici olduğunuzu gösterir. Sorular daha fazla bilgi edinmenin yoludur. Not alın.

Netleştirin: Konuyla ilgili sorular sormak dikkatli bir dinleyici olduğunuzu gösterir. Sorular daha fazla bilgi edinmenin yoludur. “Şunu mu söylemek istediniz?” ve veya “Tekrar edebilir misiniz?” gibi sorularla mesajı netleştirin.



GENEL PROTOKOL KURALLARI



- Tanışma Protokolü
- Selamlama
- Randevu Protokolü
- Organizasyon

Tanışmak - Tanıştırılmak



- Bir yere girdiğinde kişi 6nce kendini tanıtmalıdır.
- Kişi amiri ile ilk defa karşılaştığında kendini tanıtmalıdır. Sonra yeni girilen işyerinde kişi kendini tanıtır.
- Kurumu temsilen bir yere başvuran bir kimse ya da bir memur, kendi adını değil, temsil ettiği firmanın adını s6ylemelidir. 6nk6, onun amacı kendini değil, temsil ettiği kuruluşu tanıtılmaktır.

Tanışmak - Tanıştırılmak



- Oturan biri, kadın veya erkek kendisine bir kişi tanıştırılacağı zaman ayağa kalkmalıdır.
- Ayağa kalkmanın istisnaları başkalarının rahatsız olabileceği durumlardır. Örneğin tiyatrodada, kalabalık bir sofrada kendisine bir kadın tanıtılan erkek, onu yerinden kalkmaksızın olduğu yerden selamlar.
- Selamlama – İsim Soyadı - Kurum ve veya bölüm.

Tanışmak - Tanıştırılmak



- Tanıştıran kişi daima ayakta kalmalıdır.
- Birisini bir topluluğa tanıtmak için adını yüksek sesle söylemek yeter.
- Tanıştırmada isimler çok açık, üzerine basarak ve anlaşılır, akılda kalır bir biçimde tane tane söylenmelidir.
- Tanıştırılan kişiyi daha iyi tanıtabilmek ve anlatabilmek için belirli bir özelliği varsa o da söylenir.

Tanışmak - Tanıştırılmak



- Yeni gelenler orada bulunanlara,
- Erkekler kadınlara, ancak genç kız yaşlı erkeğe,
- Astlar stlere,
- Küçükler büyüğe,
- Gençler yaşlılara, tanıştırılır
- Statü farkının olduğu yerde kadın-erkek kuralı değil ast-st kuralı geçerli olur.

Tanışmak - Tanıştırılmak



Tokalaşma, sözsüz bir selamlaşma hareketidir ve eski çağlardan beri sregelir. İletişim kurmanın ilk aşamalarından olan tanışmanın önemli unsurlarından biri de tokalaşmadır. Verimli bir tokalaşmada;

- Eller birbirini tam olarak kavramalı,
- Yaklaşık 2-3 saniye sürmeli,
- Göz teması kurulmalı,
- Ellerin konumuna dikkat edilmelidir.



Karşı tarafın elini, sizin elinizi sıktığı baskı ve düzeyde sıkmak ve avuç içlerinin birbirlerine tamamen temas etmesiyle yapılan el sıkışmasıdır. Bu tarz el sıkışma ile karşı tarafa kolay iletişim kurabileceğiniz ve samimi olduğunuz izlenimini verebilirsiniz. Eşit el sıkışma, samimiyet ve sevgi göstergesidir.

Eşit El Sıkışma



Avuç içinin aşağıya baktığı durum, karşıdakine eşit bir ilişki kurma şansı vermediğinden, en saldırgan el sıkışma stilidir. Bu el sıkışma şekli, el sıkışmada daima ilk hareketi yapan saldırgan ve baskın erkeklerde tipik olarak görülür. Bununla birlikte, avuç içi aşağıda olarak uzatılan gergin kol, karşıdakini avuç yukarıda olarak karşılık vererek edilgen konuma geçmeye zorlar. Bu tarz bir el sıkışmayı karşılamak için birkaç yol geliştirilmiştir:

Üstünlük Jestile Tokalaşma



Karşıdakinin elini üstten tutarak tost yapmak,

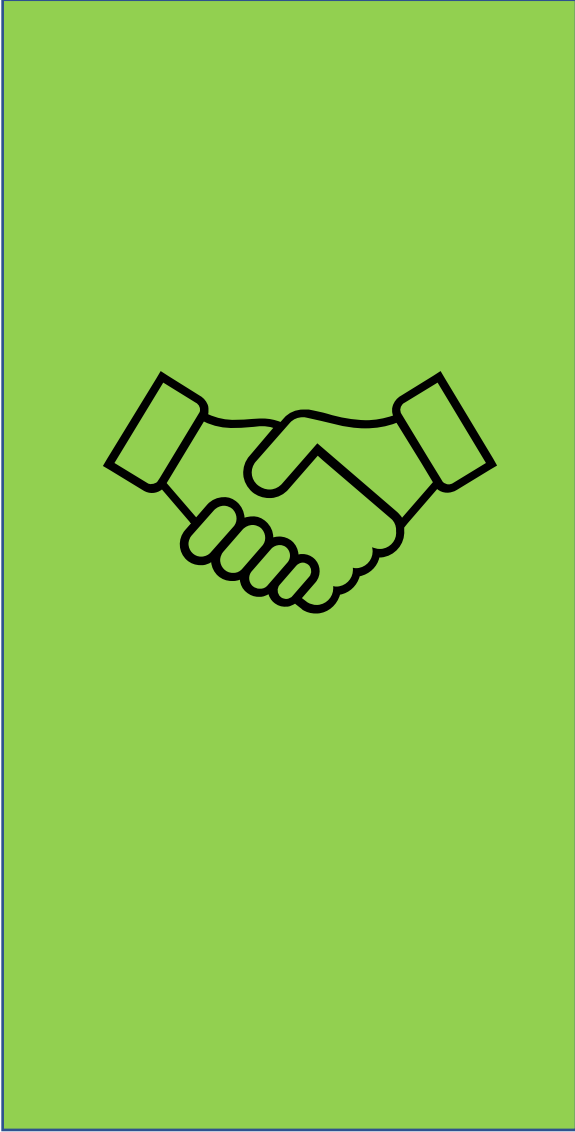
- Avucunu eşit bir konuma gelecek şekilde çevirmek,
- Avucunu tam tersi bir konuma gelecek şekilde çevirmek.

Eldiven / Sandviç Stili Tokalaşma



Bir nevi küçümseme hareketi olarak tanımlanabilir. Ülkemizde kaba bir hareket olarak bilinmektedir. Hareketi yapanın karşısındakine karşı ilgili bir tavır varmış gibi görünse de aslında kendine güven eksikliği çekmektedir.

Parmak Ucu Tutma



Tokalaşmak

KADIN-ERKEK karşılaşmasında önce elini uzatan: **KADIN**

AST-ÜST karşılaşmasında önce elini uzatan: **ÜST**

YAŐLI-GENÇ karşılaşmasında önce elini uzatan: **YAŐLI**

YAŐLI ERKEK-GENÇ KADIN karşılaşmasında önce elini uzatan: **YAŐLI ERKEK**

KADIN AST-ERKEK ÜST karşılaşmasında önce elini uzatan: **ERKEK ÜST**

Protokol Kuralları



- Yöneticinize daima saygılı hitap edin. Ona taşıdığı unvana göre, “sayın müdürüm”, “sayın başkanım”, diye hitap ederek söze başlayın.
- Üstünüzün makamına girerken ceketinizin düğmeli olmasına dikkat edin, palto ve şapka ile girmeyin. Cep telefonunuz varsa ya dışarıda bırakın ya da kapatın.
- Makam odasında yapılan servisler çay v.b. ikram ederken önce misafirinize (misafirin en büyüğünden başlayarak servis edilir.)
- Makamca büyük olan hatır sormadan, makamca küçük olan hatır sormaz. Mesai arkadaşlarınızı özel ve önemli günlerde kutlamayı ihmal etmeyin, zaman zaman eş ve çocuklarının hatırını sorun, sağlıkları ile ilgilenin.

Protokol Kuralları



- Yöneticinize daima saygılı hitap edin. Ona taşıdığı unvana göre, “sayın müdürüm”, “sayın başkanım”, diye hitap ederek söze başlayın.
- Üstünüzün makamına girerken ceketinizin düğmeli olmasına dikkat edin, palto ve şapka ile girmeyin. Cep telefonunuz varsa ya dışarıda bırakın ya da kapatın.
- Makam odasında yapılan servisler çay v.b. ikram ederken önce misafirinize (misafirin en büyüğünden başlayarak servis edilir.)
- Makamca büyük olan hatır sormadan, makamca küçük olan hatır sormaz. Mesai arkadaşlarınızı özel ve önemli günlerde kutlamayı ihmal etmeyin, zaman zaman eş ve çocuklarının hatırını sorun, sağlıkları ile ilgilenin.

Nasıl Hitap Edeceğiz?



- Kamu ve özel kurumlarda görevli olan üst yetkililere hitap ederken Sayın Daire Başkanı Bayan Gülay Araz yazılmalıdır.
- Resmi nitelikli mektuplarda unvana hitap etmek (Sayın Rektör, Sayın Vali) yeterlidir.
- Zarf üzerine hitap yazarken kullanım şekli ise şunlardır. Prof. Dr. Sayın Akif Ergin, Sayın Bayan Ferhan Aydoğan, Sayın Tanju Uygur.

Nasıl Rica Ederiz?



- Rica sosyal yaşamda **“Dilemek”** anlamına geldiği halde yönetim dilinde **“emretmek”tir.** (**“Gereğini rica ederim”** vb.) bir eş veya üst kuruluşa **“rica etmek”** saygısızlık kabul edilir.
- **Arz etmek** yönetim dilinde “sunmak” veya “talep etmek” anlamına gelir.
- Alt makama = Rica ederim
- Üst veya, Eş makama = Arz ederim



%89

%11

Yüz yüze iletişim

Telefonda İletişim

Telefon Protokolü



- Müdürün görüşmek istemediği kişiler olabilir. Onlara müdürle görüşmenin mümkün olamayacağı dostça ve makul özürlerle ve kararlı bir ses tonuyla belirtilmeli,
- Bağlantı yapılıp yapılmaması hususunda karar verilemeyen durumlarda, arayana kibarca beklemesi söylenmeli ve müdüre danışarak onun isteği doğrultusunda hareket edilmeli,
- Karışık ve zor durumlarda soğukkanlı olunmalı, olumsuz tavırlı kişilere karşı kibar olunmalı ve terbiye bozulmamalı,
- “Üst asla telefonda bekletilmez”

Telefon Protokolü



- **Üst makam, ast makamı aradığında:**

“Daire Başkanımız, Efe Tören Bey’le görüşmek istiyor. Kendisini hatta alabilir miyim?”

- **Ast makam, üst makamı aradığında:**

“Bölge Müdürümüz Emir Bey, Daire Başkanımız Faruk Umut Yemenici Bey’le görüşmek istiyor, müdürümü size aktarabilir miyim?”

- **Aynı düzeydeki makamlar arandığında:**

“Bölge Müdürümüz Emir Bey, Bölge Müdürümüz Türker Bey’le görüşmek istiyor, birlikte aktarabilir miyiz?”



Telefon Görüşmeleri

- En fazla 4 kere çaldırılır.
- Kendinizi tanıtırsınız.
- Görüşülen kişi teyit edilir.
- Müsaitlik / uygunluk istenir.
- Üstlere ünvanlıyla, astlara adına Bey / Hanım ekleyerek hitap edilir. Üstlere ve hanımlara, açınca ve kapatırken selam olarak saygılar sunulur.
- Konu aktarılır ve konuşmacının sözü kesilmez
- Teşekkür edilir, selamlanarak kapatılır. (Önce karşı tarafın kapatması beklenir.)

	Yanlış	Doğru
Selamlamalar	-Buyrun -Ne var?	-Günaydın! -İyi günler! -İyi akşamlar!
Kendinizi tanıtırken	-Aslı ben. -Evet, Aslı ben.	- Kurumsal karşılama ... Ör: Kurum / Makam / İsim
Arayanın kendisini tanıtmasını isterken	-Kimsiniz? -Alo, kimsiniz? -Adınız ne?	-Kiminle görüşüyorum? -Kim arıyor diyelim? -İsminizi rica edebilir miyim? -Nereden aradığınızı öğrenebilir miyim?
Seçme ve ayırma yaparken (Perdeleme)	-Mustafa Bey, kimin aradığını bilmek istiyor. -Kim olduğunuzu bilmeden sizi Mustafa beye aktaramam. -Kendisi şu an toplantıda şu an konuşamaz.	-Mustafa Bey şu an meşgul. Mesaj bırakmak ister misiniz? -Ne yazık ki sizi şu an Mustafa Bey'e bağlayamıyorum. Not bırakmak isterseniz ben alayım. İlk fırsatta notunuzu iletacağım. -Konu detayını öğrenebilirim sizi ilgili bölüm yetkilisi ile görüştürebilirim.

	Yanlış	Doğru
Makam hattı meşgul olduğunda	<ul style="list-style-type: none">-Kendisi telefonla görüşüyor, ne istemiştiniz?-Mustafa Bey, telefon aktarılmasını istemiyor.	<ul style="list-style-type: none">-Üzgünüm şu an telefonu meşgul. Sizi beklemeye almamı ister misiniz?-Kendisi şu an diğer telefonda konuşuyor. Konuşmasının bitmesini beklemek ister misiniz? Yoksa sizi daha sonra arayalım mı?
Arayanı beklemeye alırken	<ul style="list-style-type: none">-Mustafa Bey toplantıda ne zaman biteceğini bilmiyorum, kendisini görürsem iletirim.-Mustafa bey yok nerede olduğunu bilmiyorum. Daha sonra arayın.	<ul style="list-style-type: none">-.....Bey / Hanım hatta kalmanızı rica edebilir miyim?-Mustafa Bey, yaklaşık bir saat sonra görüşmeye uygun olacağını düşünüyorum. Dilerseniz notunuzu alayım. Dilerseniz notunuzu alayım, kendisine mutlaka ileticeğim.
İsim ve numara teyit ederken	<ul style="list-style-type: none">-Adınız ne demiştiniz? Pardon almadım ne?-Numaranızı verin!	<ul style="list-style-type: none">-İsminizi not edeceğim, alabilir miyim lütfen?-Numaranızı alabilir miyim, lütfen?-Evet, Aslı hanım, notumu aldım. 22 34 32 33 numaralı telefonda arayacağız.

Randevu Tespitinde Dikkat Edilecek Hususlar



- Alınacak veya verilecek bütün randevular, randevu defterine veya bu konuda hazırlanmış bilgisayar programına kaydedilmelidir.
- Yöneticinin seyahate çıktığı gün, son saatlerde çok işi olacağından randevular o saatlere programlanmamalıdır.
- Günün ilk randevusu, iş akışının durumuna göre sabahın ilk saatine verilmemelidir. Gönderilecek yazılar, verilecek talimatlar veya iş planlaması olabilir.
- Telefonla, mektupla veya bizzat ziyaret ederek randevu isteyenlerin isimleri, görevleri, adresleri, randevu konusu ve telefon numaraları mutlaka not alınmalıdır.

Kabul Edilen Randevuların İptali



- Randevuların organizasyonunu yapan sekreterler gerektiği durumlarda randevu iptallerini de işletmenin ve yöneticinin saygınlığını koruyacak şekilde yerine getirirler.
- Sekreter randevu iptallerini görüşme günü veya saatinden önce gerçekleştirmelidir. Çünkü görüşme için hazırlığını yapmış kişilere son dakikada erteleme talebiyle gitmek nezaket kurallarına uymadığı gibi, yöneticinin de imajını sarsan bir durum olacaktır.

Ziyaretçi Kabulü



- İşletme yapısı ne olursa olsun sekreterlerin iki yükümlülükleri vardır. Birincisi ziyaretçilerin kabul edilip edilmemesi konusunda yöneticisinin tercihine bağlı kalmak, ikincisi ise tüm ziyaretçilere karşı nazik ve kibar olmaktır.
- Ziyaretçi kabulünde genel kural, ziyaretçiyi güler yüzle karşılamaktır. Sekreter, ziyaretçilerin yapacakları görüşmenin rahat ve tatmin edici olmasını sağlamak için üzerine düşeni yerine getirmekle sorumludur.

Ziyaretçi Kabulü



- İşletme yapısı ne olursa olsun sekreterlerin iki yükümlülükleri vardır. Birincisi ziyaretçilerin kabul edilip edilmemesi konusunda yöneticisinin tercihine bağlı kalmak, ikincisi ise tüm ziyaretçilere karşı nazik ve kibar olmaktır.
- Ziyaretçi kabulünde genel kural, ziyaretçiyi güler yüzle karşılamaktır. Sekreter, ziyaretçilerin yapacakları görüşmenin rahat ve tatmin edici olmasını sağlamak için üzerine düşeni yerine getirmekle sorumludur.

Ziyaretçileri Tanıtma



- Eğer yönetici gelen ziyaretçiyi tanıyorsa takdim etmeye gerek yoktur. Ancak yöneticinin tanımadığı bir ziyaretçi kabulü söz konusu ise mutlaka sekreter tarafından ziyaretçinin takdimi yapılmalıdır.
- Yönetici görüşmenin daha fazla uzamasını istemiyor ise, sekreterin bu durumu çözmek için yöneticiye yardımcı olması gerekmektedir. Örneğin, on dakika sonra başka bir ziyaretçi ile görüşmesi gerektiğini yöneticiye hatırlatması gibi çeşitli yöntemlerle içerideki ziyaretçiyi de kırmadan görüşmenin daha fazla uzaması önlenabilir.

TEŐEKKÜRLER

@ volkan.akan@egitimisi.com

 /volkan_akan

 /egitimisleri

Kur. Eğt. Volkan AKAN

Eğitim İşleri Gelişim Akademisi