EĞİTİM KATALOĞU · 2026

Oto Hasar Eğitimleri

Sigortacının, eksperin ve servisin aynı dili konuştuğu eğitimler. Atölyeden yönetim masasına: oto hasarını uçtan uca anlatan eğitimler.



Kerim Bağdaş

Oto Hasar Eğitimleri ve Sigorta Danışmanlığı

www.kerimbagdas.com

YAKLAŞIM

Aynı dosyaya üç gözle bakmak

Eğitimler, oto hasarına üç farklı yerden bakmayı öğretir. Sigorta şirketi, eksper ve servis aynı dosyayı farklı görür; ortak dil, bu üç bakış bir araya geldiğinde kurulur.

Sigorta şirketinin gözü

20 yılı aşkın üst yöneticilik deneyimi; maliyet, risk ve müşteri dengesi.

Eksperin gözü

Teknik değerlendirme, sigortacının ve servisin beklentisiyle birlikte.

Servisin gözü

Tofaş-Fiat Satış Sonrası Hizmetler Müdürlüğünden gelen atölye tecrübesi.

EĞİTİM YÖNTEMİ

Yaparak öğrenme

Dinlenen bilgi çabuk unutulur; yaşanan bilgi davranışa dönüşür. Eğitimlerimizde hasarı sınıfta anlatmakla yetinmiyoruz. Katılımcıların dosyanın başında karar vermesini, işin öbür tarafını yerinde görmesini ve öğrendiğini kendi kurumunda uygulamasını hedefliyoruz.

Dosya üzerinde karar

Katılımcılar, gerçek vakalardan uyarlanmış ve kişisel verileri çıkarılmış hasar dosyaları üzerinde karar verir; kararlarının sonuçlarını birlikte tartışır. Rol değişimiyle eksper servisin, servis sigorta şirketinin, hasar uzmanı eksperin gözünden bakar.

Sahada görme

Servis atölyesinde ve sigorta şirketinin hasar biriminde işin öbür tarafını yerinde görmek; parçaya dokunmak, ustayı ve hasar uzmanını dinlemek.

Talebe göre düzenlenir.

Kurumda uygulama

Kurumsal eğitimlerde katılımcılar, eğitimden sonra kendi kurumlarında bir hasar sürecini iyileştirmeye yönelik bir proje yürütür ve sonuçlarını yönetime sunar.

Kurumla birlikte planlanır.

Kendi kararını sorgulama

Hasar kararlarını yalnızca bilgi değil, farkında olmadığımız alışkanlıklar ve önyargılar da şekillendirir. Eğitimlerimizde katılımcılar, kendi kararlarını etkileyen bu görünmez etkenleri, kendi deneyimleri üzerinden fark eder.

“Hasarda üç önemli faktör vardır: Göreceksin, duyacaksın, dokunacaksın.”

EĞİTİM YOLU

Üç seviyeli bir yol

Temelden uzmanlığa adım adım.

I
Temel

- Hasar dosyasının yaşam döngüsü
- Maliyet kalemleri
- Ortak dil

BU SEVİYEDEKİ EĞİTİMLER

Sigortacılıkta Hasar Bakışı ve Risk Değerlendirmesi

Acentelere Ürün Eğitimi

2
Uygulama

- Onarım yöntemleri
- Teklif ve rapor
- Riskli dosyayı tanımak

BU SEVİYEDEKİ EĞİTİMLER

Eksperler için Oto Branşı Teknik Eğitim

Anlaşmalı Servis Ağı Eğitimi: Sigorta Şirketinin Gözüyle Çalışmak

3
Uzmanlık

- İleri hasar analizi
- Teklif ve ekspertiz denetimi

BU SEVİYEDEKİ EĞİTİMLER

Elektrikli Araçta Hasar ve Pert Kararı

Bulgudan Kapanışa: Hasar Süreçlerinde Takip Disiplini

Seviyelerin dışında, ayrı program: Anlaşmalı Servis Değerlendirme Programı

Bu eğitimlerin amacı: Bu eğitimler, eksperlik mesleğine hazırlık ya da mevzuatta öngörülen mesleki eğitim değildir; eksper ruhsatı veya mesleki yeterlilik yerine geçmez. Amacımız, oto hasarında sigorta şirketinin, eksperin ve servisin aynı dosyaya ortak bir dille bakmasını sağlamak; hasar sürecindeki kararların daha doğru, daha hızlı ve daha az uyuşmazlıkla verilmesine katkı sunmaktır. Eğitimler sonunda katılım belgesi verilir.

SEVİYE 1 · TEMEL

Sigortacılıkta Hasar Bakışı ve Risk Değerlendirmesi

01

Sigorta şirketlerinin hasar ekipleri için oto hasarına sigortacı gözüyle bakmak ve riski doğru değerlendirmek.

FORMAT	SÜRE	SEVİYE
Çevrim içi kısa dersler + 1 gün yüz yüze uygulama	1 gün yüz yüze uygulama (çevrim içi kısa derslere ek)	Seviye 1 · Temel

KİMLER İÇİN

- Sigorta şirketlerinin hasar uzmanları
- Hasar yöneticileri
- Yeni başlayan hasar personeli

KONULAR

- Hasar dosyasının yaşam döngüsü: ihbardan ödemeye her adımda kim ne yapar, dosya nerede bekler
- Maliyeti belirleyen kalemler: parça, işçilik, boya, onarım yöntemi seçimi
- Riskli dosyayı erken tanımak: tutarsız beyan, hasar-anlatım uyumu, şüpheli dosya işaretleri
- Onarım mı, değişim mi, pert mi: karar noktaları ve maliyete etkisi

Kurumsal talep: **www.kerimbagdas.com/kurumsal-talep** 0543 254 02 60

SEVİYE 2 · UYGULAMA

02

Eksperler için Oto Branşı Teknik Eğitim

Oto branşında çalışan eksperler için teknik konuları sigorta şirketinin beklentileriyle birlikte ele alan eğitim.

FORMAT	SÜRE	SEVİYE
Çevrim içi kısa dersler + 1 gün yüz yüze uygulama	1 gün yüz yüze uygulama (çevrim içi kısa derslere ek)	Seviye 2 · Uygulama

KİMLER İÇİN

Oto branşında çalışan eksperler

Eksper yardımcıları

KONULAR

- Araç yapısı ve hasar analizi: kaporta, şasi, güvenlik sistemleri
- Onarım yöntemleri ve süreleri: mini onarım, boyasız göçük düzeltme, parça değişimi
- Fotoğraf ve kanıt: dosyayı tartışmasız kılan çekim ve belgeleme
- Rapor dili: anlaşılır, tutarlı ve itiraza dayanıklı ekspertiz raporu

Kurumsal talep: **www.kerimbagdas.com/kurumsal-talep** 0543 254 02 60

SEVİYE 2 · UYGULAMA

03

Anlaşmalı Servis Ağı Eğitimi: Sigorta Şirketinin Gözüyle Çalışmak

Sigorta şirketinin anlaşmalı servis ağını, şirketin onay süreci ve maliyet hedefleriyle uyumlu çalışacak şekilde eğiten program.

FORMAT	SÜRE	SEVİYE
Çevrim içi kısa dersler + 1 gün yüz yüze uygulama	1 gün yüz yüze uygulama (çevrim içi kısa derslere ek)	Seviye 2 · Uygulama

KİMLER İÇİN

TALEP EDEN

Sigorta şirketlerinin hasar yönetimi ve anlaşmalı servis ağı yöneticileri

KATILIMCILAR

Sigorta şirketinin anlaşmalı servislerinin sahipleri, servis müdürleri ve hasar danışmanları

KONULAR

- Sigorta şirketi neye bakar: onay sürecinin içeriden görünümü
- Teklif ve fatura hazırlama: itiraza düşmeyen kalem yazımı
- Maliyet bilinci: onarım-değişim kararı, onarım yöntemi seçimi, parça kullanımı
- Eksperle ve müşteriyle çalışmak: ortak dil, ortak kayıt, teslim süresi
- Kendi işini kanıtlamak: kabulden teslime kayıt ve teslim öncesi son kontrol

Kurumsal talep: **www.kerimbagdas.com/kurumsal-talep** 0543 254 02 60

SEVİYELERİN DIŞINDA, AYRI PROGRAM

Anlaşmalı Servis Değerlendirme Programı

04

Sigorta şirketinin mevcut ya da aday anlaşmalı servislerini aynı ölçütlerle, yerinde ve bağımsız bir gözle değerlendiren ve eksiklerine göre geliştiren program.

FORMAT	SÜRE	SEVİYE
Ön görüşme, yerinde değerlendirme, rapor, gelişim planı ve takip	Servis sayısına ve büyüklüğüne göre planlanır	Seviyelerin dışında, ayrı program

KİMLER İÇİN

TALEP EDEN

Anlaşmalı servis ağını değerlendirmek ve geliştirmek isteyen sigorta şirketleri

DEĞERLENDİRİLEN

Sigorta şirketinin mevcut ya da aday anlaşmalı servisleri

DEĞERLENDİRME BAŞLIKLARI

- **Personel ve yetkinlik:** Ustaların eğitim ve belgeleri, hasar danışmanının sigorta sürecine hâkimiyeti, düzenli eğitim planı.
- **Ekipman ve atölye:** Boya kabini, şasi ölçüm ve çekme donanımı, kaynak ekipmanı, arıza tespit cihazı; ekipmanın bakımlı ve kayıtlı olması. TSE 12047 Hizmet Yeterlilik Belgesi'nin bulunup bulunmadığı.
- **Onarım yöntemi ve parça:** Üretici onarım talimatlarına uyum, onarım-değişim kararının doğruluğu, parça kaynağı ve faturalaması, boyasız onarım gibi maliyet düşüren yöntemlerin kullanımı, verilen işçilik garantisi.
- **Süreç, kayıt ve sigortayla çalışma:** Araç kabul ve fotoğraf kaydı, iş emri, teklif ve fatura kalitesi, dosya tamlığı, ortalama teslim süresi, tekrar onarım oranı, müşteri şikâyetleri.
- **Değerlendirmeden gelişime:** Her servis için ortak ölçütlerle hazırlanan karne; eksik çıkan başlıklara göre servise özel eğitim planı ve belirli aralıklarla yeniden değerlendirme.

Kurumsal talep: **www.kerimbagdas.com/kurumsal-talep** 0543 254 02 60

SEVİYE 1 · TEMEL

Acentelere Ürün Eğitimi

05

Acentelerin müşterilerine daha çeşitli ürün sunabilmesi için branş ve ürün bilgisini genişleten eğitimler.

FORMAT	SÜRE	SEVİYE
Çevrim içi kısa dersler + 1 gün yüz yüze uygulama	1 gün yüz yüze uygulama (çevrim içi kısa derslere ek)	Seviye 1 · Temel

KİMLER İÇİN

- Sigorta acenteleri
- Acente çalışanları

KONULAR

- Kasko teminatlarını doğru anlatmak: muafiyet, ikame araç, onarım yeri seçimi
- Tamamlayıcı ürünler: mekanik garanti, lastik-jant, mini onarım teminatı gibi araç ürünleri
- Hasar anında müşterinin yanında olmak: acentenin hasar sürecindeki rolü
- Müşteri ihtiyaç analizi: doğru soruyu sorup doğru ürünü önermek

Kurumsal talep: **www.kerimbagdas.com/kurumsal-talep** 0543 254 02 60

SEVİYE 3 · UZMANLIK

06

Elektrikli Araçta Hasar ve Pert Kararı

Elektrikli ve hibrit araçta yüksek voltaj güvenliği, batarya hasarı, onarım ya da pert kararı ve hasarlı aracın taşınıp saklanması.

FORMAT	SÜRE	SEVİYE
Çevrim içi kısa dersler + 1 gün yüz yüze uygulama	1 gün yüz yüze uygulama (çevrim içi kısa derslere ek)	Seviye 3 · Uzmanlık

KİMLER İÇİN

- Hasar uzmanları
- Eksperler
- Servisler

KONULAR

- Elektrikli ve hibrit aracı tanımak: yüksek voltaj sistemi ve güvenlik
- Batarya hasarı: yapısal ve yapısal olmayan hasar ayrımı
- Onarım mı, pert mi: karar noktaları ve maliyet
- Hasarlı elektrikli aracın taşınması ve saklanması: yangın riski

Kurumsal talep: **www.kerimbagdas.com/kurumsal-talep** 0543 254 02 60

SEVİYE 3 · UZMANLIK

07

Bulgudan Kapanışa: Hasar Süreçlerinde Takip Disiplini

Denetimde, ekspertizde ya da toplantıda tespit edilen sorunun gerçekten kapandığından emin olmayı ve aynı sorunun tekrar etmesini önlemeyi öğreten eğitim.

FORMAT	SÜRE	SEVİYE
Çevrim içi kısa dersler + 1 gün yüz yüze uygulama	1 gün yüz yüze uygulama (çevrim içi kısa derslere ek)	Seviye 3 · Uzmanlık

KİMLER İÇİN

- Sigorta şirketlerinin hasar yöneticileri
- Anlaşmalı servis ağı yöneticileri
- Eksper büro yöneticileri
- Servis müdürleri

KONULAR

- Bulgu neden tekrar eder: tespit edilen ama kapanmayan sorunlar
- Bulgudan göreve: her sorunun bir sorumlusu ve son tarihi
- "Tamamlandı" ne demek: kapanışı kanıtla doğrulamak
- Tekrar eden sorunu kaynağında görmek: servis, eksper ve hasar biriminde
- Hasar birimini doğru göstergeyle yönetmek: hız ile kaliteyi dengelemek

Kurumsal talep: **www.kerimbagdas.com/kurumsal-talep** 0543 254 02 60

Çok yakında

EĞİTİM ARACI

Sigorta Strateji Ligi

Bir sigorta şirketini sıfırdan kurup yönettiğiniz strateji oyunu

Sigorta Strateji Ligi'nde oyuncular hayat dışı bir sigorta şirketini sıfırdan kurar; fiyatlama, ürün, personel, hasar ve yatırım kararlarını kendisi verir. Oyunun matematiği gerçek sektör verilerine dayanır: akıllıca yöneten kazanır, kaybeden de nerede hata yaptığını görür. Sigorta çalışanları, sigortacılık öğrencileri ve stajyerler için hem bir yarışma hem bir eğitim aracıdır. Kurumlar oyunu personel eğitimlerinde kullanabilir.

Tanıtım videosu: www.kerimbagdas.com/sigorta-strateji-ligi

KURUMSAL TALEP VE İLETİŞİM

Kurumunuz için eğitim talebi

Kurumsal eğitim ve değerlendirme talepleriniz için talep formunu doldurabilir ya da bize doğrudan ulaşabilirsiniz. Eğitimler sonunda katılım belgesi verilir.

KURUMSAL TALEP FORMU
www.kerimbagdas.com/kurumsal-talep

E-POSTA
info@sigortaninsesi.com

TELEFON / WHATSAPP
0543 254 02 60

ADRES
Ataköy 7-8-9-10. Kısım Mah. Yüzücü Talat Yüzmen Sk. Olimpiyat Sit.
No: D 12A 1 F 1, Bakırköy/İstanbul