

## « دوره مشتری مداری »

مدت آموزش : ۶۰ روز

- مقدمه
- اهمیت مشتری
- تاریخچه و مراحل تکامل بازاریابی
- مرحله اول - محصول گرایی
- مرحله دوم - بازارگرایی
- مرحله سوم - مشتری گرایی
- مرحله چهارم - رفاه گرایی
- مشتری کیست ؟
- تعریف ارباب رجوع
- انواع مشتری
- انواع مشتری از جنبه میزان رضایت
- نحوه برخورد با مشتری خشمگین
- انواع مشتری از نظر رفتاری
- انواع مشتری از نظر قدرت
- مشتریان وفادار
- راه های جلب رضایت مشتریان وفادار
- نسخه اول - هفت دستور طلایی
- ضرورت اخذ بازخورد از مشتری
- ضرورت استقرار مکانیزم بازخورد
- نحوه دریافت بازخورد از مشتری
- نحوه برخورد با مشتری
- مدیریت شکایت مشتریان
- فرآیند رسیدگی به شکایت مشتریان
- فواید مدیریت شکایت از دیدگاه ماتسوشیتا
- چهارده اصل بررسی شکایات
- نقش کارکنان در جذب رضایت مشتری
- هم آرابی کارکردهای کیفی (QFD)
- مزایای تکنیک QFD
- مراحل QFD
- رابطه بین کیفیت و رضایت مشتری
- خدمات جانبی به مشتریان
- ویژگی های خدمات
- عوامل موثر بر کیفیت خدمات و خدمات پشتیبانی مشتری
- اندازه گیری رضایت مشتری
- مفاهیم اساسی سرآمدی در مدل EFQM
- بک نمونه پرسشنامه اندازه گیری رضایت مشتری
- راه های ساده برای شاد کردن مشتری
- ۱۰۱ نکته در مشتری مداری

**ابزارهای آموزشی :** یک جلد جزوه آموزشی ، یک عدد فیلم آموزشی ، یک عدد CD آموزشی ، بهره مندی از تیم استادان راهنما به مدت ۲ ماه ، مشاوره رایگان از کلینیک مدیریت عضویت در جامع ترین سایت کتاب مدیریت ایران [www.irannetbook.com](http://www.irannetbook.com) .

**نحوه ثبت نام :** کلیه داوطلبان شرکت در دوره مذکور لازم است وجه مربوط به ثبت نام را ( مبلغ ۲/۲۰۰/۰۰۰ ریال با احتساب ۹٪ ارزش افزوده ) به حساب ۰۱۰۱۵۷۰۶۲۲۰۰۴ بانک صادرات بنام موسسه مدیریت و رهبری ایرانیان واریز و اصل یا کپی رسید بانکی را همراه با فرم تکمیل شده ثبت نام به یکی از دفاتر موسسه ارسال نمایند .