

## «دوره مدیریت ارتباط با مشتری»

مدت آموزش : ۶۰ روز

- آشنایی با مفاهیم مدیریت ارتباط با مشتری
- مدیریت ارتباط با مشتری چیست ؟
- محرک های توجه به CRM
- اهداف CRM
- اثرات CRM بر ساختار سازمانی
- ساختار سازمانی بازاریابی در CRM
- مسئولان پیاده سازی خط مشی های CRM
- اصول CRM
- مفروضات اساسی مدیریت ارتباط با مشتری
- توهم های رایج CRM
- ابعاد فنی مدیریت ارتباط با مشتری
- تکامل CRM
- ابزارهای مستندسازی و مدیریت محتوا
- مخزن های اطلاعات داخلی
- بازیابی و کاوش اطلاعات
- انواع فناوری های CRM
- مراحل و فرآیندهای مدیریت ارتباط با مشتری
- مدل چرخه حیات CRM
- مدل یکپارچگی تاکتیکی فرآیندهای CRM
- مدل یکپارچه سازی کارکردهای کسب و کار در استراتژی بازاریابی
- اجرای موفقیت آمیز پروژه های مدیریت ارتباط با مشتری
- ارزیابی آمادگی سازمان ها برای اجرای CRM
- بعد فکری
- بعد اجتماعی
- بعد فناورانه
- گام های طراحی موفق سیستم مدیریت ارتباط با مشتری
- انتخاب سیستم مناسب مدیریت ارتباط با مشتری
- ده نکته کلیدی در اجرای موفق CRM
- شکست پروژه های CRM
- اشتباهات متداول استراتژیک
- اشتباهات تاکتیکی معمول
- اشتباهات افراد
- اشتباهات فرآیند
- اشتباهات محصول CRM
- ارزیابی اثربخشی عملکرد مدیریت ارتباط با مشتری
- معرفی مدل کارت امتیاز متوازن
- شاخص های اثربخشی CRM
- اندازه گیری بازده سرمایه گذاری در پروژه های CRM
- اهمیت اندازه گیری بازده سرمایه گذاری در پروژه های CRM
- های CRM
- تعریف مرزهای CRM
- تعیین مولفه های سرمایه گذاری CRM
- تعیین مولفه های بازده سرمایه گذاری
- انتخاب چارچوب زمانی جهت استفاده در ارزیابی
- رویکرد تبدیل مشتری همراه با هزینه
- یابی بر مبنای فعالیت
- مدیریت ایجاد وفاداری در مشتریان
- تعریف وفاداری در مشتری
- عوامل موثر بر وفاداری مشتری
- دسته بندی انواع وفاداری
- استراتژی های ایجاد وفاداری در مشتریان
- برنامه های ایجاد وفاداری
- طراحی برنامه های ایجاد وفاداری در مشتری
- اجرای برنامه های ایجاد وفاداری
- گام های اجرای موفق برنامه های ایجاد وفاداری
- قوانین ایجاد وفاداری در مشتریان
- ارزیابی برنامه های ایجاد وفاداری
- تمرکز بر برنامه های ایجاد وفاداری
- بازبینی و مهندسی هزینه ها در فرآیند ارائه ارزش

**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 افزود) 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 .

**دفاتر ثبت نام :** تهران : تلفکس : ۰۲ - ۸۸۹۸۳۷۸۱ - ۵۰ - ۸۸۹۷۰۸۴۹ - ۰۲۱  
اصفهان : تلفکس : ۰۲ - ۳۲۲۳۰۷۵۰ - ۳۲۲۰۵۹۳۹ - ۳۲۲۲۸۱۹۴ - ۰۳۱  
[www.leadership-2000.com](http://www.leadership-2000.com)  
E-mail: [Info@leadership-2000.com](mailto:Info@leadership-2000.com)