

« دوره توسعه و بهسازی منابع انسانی »

مدت آموزش : ۹۰ 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
- بازاریابی 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
- تحلیل شغل
- شرح شغل
- کارمند یابی
- رابطه کارمند یابی با سایر فعالیتهای مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی
- ابزارروشهای گردآوری اطلاعات برای گزینش و به کارگماری روابط گزینش و به کارگماری با سایر فعالیتهای مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی
- کاربرد اطلاعات در گزینش و به کارگماری
- روابط گزینش و به کارگماری با سایر فعالیتهای مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی
- کاربرد اطلاعات در گزینش و به کارگماری
- آموزش کارکنان و پرورش مدیران
- فواید آموزشهای شغلی
- آموزش چیست ؟
- تعیین نیازها و اولویتهای آموزشی
- روشهای رسمی آموزش کارکنان
- پرورش مدیران
- ارزشیابی عملکرد کارکنان
- هدفها و اهمیت ارزشیابی عملکرد
- بهره وری و کیفیت زندگی کاری
- مقاصد و اهمیت کیفیت زندگی کاری و بهره وری
- پیوستگی برنامه های بهره وری و کیفیت زندگی کاری
- باسایر فعالیتهای مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی
- مسیر پیشرفت شغلی
- چرا باید اهمیت مسیر پیشرفت شغلی را درک کنیم ؟
- طرحریزی نظامهای مسیر پیشرفت شغلی
- نظامهای حقوق و دستمزد
- تاثیر محیط در نظام پرداخت
- ارزیابی نظام پرداخت
- دشواریهای طراحی نظامهای پرداخت مبتنی بر عملکرد
- مدیریت پرداختهای غیر مستقیم
- مدیریت پرداختهای جانبی
- ایمنی و بهداشت کار

- هدفها و اهمیت بهبود ایمنی و بهداشت کار
- روابط ایمنی و بهداشت کار با سایر وظایف مدیران منابع انسانی
- اجرای استراتژیهای ایمنی و بهداشت کار
- برقراری انضباط و اداره کارکنان مشکل آفرین
- انواع مشکلات انضباطی
- رهنمودهای کلی برای اداره امور انضباطی
- اقدامهای انضباطی (تنبیه ها)
- رویکرد نوین : انضباط بدون تنبیه
- ارزیابی عملکرد مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی
- هفده زمینه پایگاه اطلاعاتی مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی
- ارزیابی نظامهای اطلاعاتی مدیریت
- معیارهای ارزیابی
- دشواری تبدیل معیارها به زبان مالی
- معیارهای چند گانه
- عوامل موثر در تعیین معیار چیست ؟
- عدم هم رأیی در گزینش معیارها
- روشهای سنجش معیارها
- حسابرسی منابع انسانی
- روشهای ارزشیابی عملکرد کارکنان
- ارزیابی و سنجش دستاوردها
- ۱۰۱ نکته در مدیریت کارکنان
- مقدمه
- قدرت
- منابع قدرت
- جنبه های فرهنگی قدرت
- ارائه دیدگاههای متوازن درباره قدرت
- اختیار
- مبنای اختیارات رسمی
- اختیارات صفی و ستادی
- اختیارات صفی
- اختیارات ستادی
- اختیارات وظیفه ای
- تفویض اختیار
- اصول تفویض اختیار
- فرآیند تفویض اختیار
- اهداف تفویض اختیار
- مزایای تفویض اختیار
- هنر تفویض اختیار
- عواملی که درجه عدم تمرکز اختیار را تعیین می نماید
- عواملی که راه تفویض اختیار را سد می کند
- رهنمودهایی برای تفویض اختیار به شیوه ای موثر
- تفویض اختیار به شیوه ای اثر بخش
- رهنمودهایی برای غلبه بر تفویض اختیار ضعیف
- موانع تفویض اختیار
- چگونگی غلبه بر موانع تفویض اختیار
- تمرکز مجدد اختیار
- دلایل عدم تمایل مدیران به تفویض اختیار
- دلایل بی علافگی زیر دستان به قبول اختیار
- تمرکز و عدم تمرکز
- نقاط قوت و ضعف تمرکز زدایی
- عواملی که بر پدیده تمرکز زدایی اثر می گذارند
- ساختارهای ناشی از تفویض اختیار و عدم تمرکز
- مفاهیم پنجگانه عدم تمرکز
- درجه مطلوب عدم تمرکز
- واضح ساختن عدم تمرکز
- راهنمای عدم تمرکز
- ۱۰۱ نکته در تفویض اختیار

ابزارهای آموزشی : دو جلد جزوه آموزشی ، دو عدد فیلم آموزشی ، دو عدد CD صوتی آموزشی ، بهره مندی از تیم استادان راهنما به مدت ۳ ماه، مشاوره رایگان از کلینیک مدیریت. عضویت در جامع ترین سایت کتاب مدیریت ایران www.irannetbook.com .

نحوه ثبت نام : کلیه داوطلبان شرکت در دوره مذکور لازم است وجه مربوط به ثبت نام را (مبلغ ۳/۰۰۰/۰۰۰ 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 .

دفاتر ثبت نام : تهران : تلفکس : ۰۲ - ۸۸۹۸۳۷۸۱ - ۵۰ - ۸۸۹۷۰۸۴۹ - ۰۲۱
اصفهان : تلفکس : ۰۲ - ۳۲۲۳۰۷۵۰ - ۳۲۲۰۵۹۳۹ - ۳۲۲۲۸۱۹۴ - ۰۳۱
www.leadership-2000.com
 E-mail: Info@leadership-2000.com