

« دوره آموزش مسئولین دفاتر »

مدت آموزش : ۹۰ 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 آرایی 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

- مقدمه
- تعریف مدیریت زمان
- اعمال مدیریت موفق در زمان
- توجه به برنامه ریزی
- توجه به الویت
- توجه به انرژی فردی
- دفع الوقت کردن
- برداشت های نادرست در مورد مدیریت زمان
- اهمیت مدیریت زمان
- اجزاء مدیریت زمان
- تجزیه و تحلیل وظایف
- تهیه کردن دفترچه یادداشت زمان
- سازماندهی وظایف
- تفویض وظایف و اختیارات
- ایجاد نظم و ترتیب در محیط کار
- خواندن موثر
- موارد لازم الاجرا
- جمع آوری اطلاعات
- اوراق دور ریختنی
- نوشتن اثر بخش
- تلفن کردن
- برگزاری جلسات
- کنترل فعالیت های اتلاف زمان
- ایجاد بیشترین وقت آزاد
- مدیریت زمان در عمل
- ۱۰۱ نکته در مدیریت زمان

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.iranbook2000.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