

کد کارگاه: ST\_13\_001

( مدیریت ارتباط با مشتری )

کارگاه آموزشی:



• محتوای کارگاه

- خود سنجی
- تعیین ارزش مادام العمر مشتری / دو سوی بودن یک تعامل / کنترل خشم / اصل غافلگیری
- تسریع شیوه نگرش به اشتباهات / مفهوم حساب بانکی عاطفی / ایجاد نقش نقل قولهای الهام بخش
- گروه های کانون / حس وفا داری / جشن گرفتن برد های کوچک / ارتقا تجربه مشتریان / تمرکز
- هنر گوش دادن / پیش بینی نیاز مشتری / بررسی شکایت مشتریان / مفهوم توافق گزینشی / تشکر از مشتریان / اضافه کردن امضا سازمانی
- انعطاف پذیری / برخورد مناسب با مشتری / ارائه اطلاعات مفید / در نظر گرفتن راحتی و آسایش برای مشتری
- الگو، مدل ، نمونه و بازی (Role Playing)

• مقدمه

امروزه بسیاری از مفاهیم و تئوری های سازمان و مدیریت بر محور مشتری مداری و چگونگی کسب رضایت مشتریان ارایه شده در دنیای رقابتی و بازارهای پیچیده داخلی و بین المللی امروز، سمت و سوی کلیه فعالیتهای سازمانها برای تامین نیاز های مشتریان و مخاطبان و کسب و رضایت و اعتماد آنها می باشد. در بازار گسترده امروز موفقیت یا عدم موفقیت هر سازمانی به رفتار مشتری و مخاطب آن بستگی دارد. در این کارگاه پس از بیان مفهوم مشتری نحوه جلب رضایت مشتری ، مدیریت ارتباط با مشتری و در کل نحوه صحیح مشتری مداری را بیان می کنیم .

شرایط شرکت کنندگان: مدیران فروش / کارشناسان فروش / سرپرستان فروش / کارمندان فروش

- ارایه گواهی نامه آموزشی داخلی ( در صورت درخواست جهت گواهی نامه بین المللی معتبر هزینه جداگانه محاسبه می گردد)
- پذیرایی از شرکت کنندگان (میان وعده) / ارزشیابی از فراگیران استادان
- ارایه مشاوره به شرکتها در حوزه های مختلف با شرایط ویژه توسط استادان
- استفاده فراگیران از سمیناترهای شرکت با شرایط ویژه
- عضویت در باشگاه مشتریان و ارایه خدمات ویژه
- در صورت معرفی بیش از ۳ نفر در هر دوره ۱۰٪ تخفیف ویژه محاسبه می گردد.
- در صورت ثبت نام هر فرد جهت حضور در سه کارگاه آموزشی ۱۰٪ تخفیف ویژه محاسبه می گردد.

برای هماهنگی ثبت نام با واحد آموزش خانم مرجانی ۸۸۸۸۸۸۴۳۱ و ۸۶۰۸۲۵۱۶ تماس حاصل فرمایید.