



دوره مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM)	
کد دوره	CRM
مدت دوره	۱۶ ساعت

## دوره مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM)

مرکز آموزش های تخصصی دانشگاه شهید بهشتی با هدف ارتقای سطح علمی و دانش مدیریتی شرکت ها و مؤسسات خصوصی و دولتی و برطرف کردن مشکلات و نیازهای سازمان علی الخصوص در حوزه ی ارتباط مؤثر با مشتریان، پیگیری شکایات مشتریان و موضوعاتی از این دست، اقدام به برگزاری دوره تخصصی مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) نموده است.

مخاطبین اصلی این دوره مدیران کلیدی سازمان، مدیران فروش، پرسنل فروش، مدیران واحد خدمات پس از فروش، مدیران واحد شکایات مشتریان و علاقه مندانی هستند که تمایل به فعالیت در این حوزه را دارند. سرفصل های قابل ارائه در دوره عبارتند از:

## سرفصل های دوره

- پیش نیازهای ارتباط با مشتریان CRM
- معنی و مفهوم و تعاریف CRM
- شرح وظایف یک واحد CRM
- اهداف سازمانی یک واحد CRM
- انواع وظایف عملیاتی، تحلیلی و مشارکتی در CRM
- مدیریت تجربه مشتری CEM
- مشتری مداری و مشتری محوری به عنوان مبانی CRM
- مدیریت شکایات مشتریان (CCM)
- روش های اندازه گیری رضایت مشتری (CSM)
- تعیین عدد رضایت مشتری (CSI)
- روش های طراحی و تکمیل پرسشنامه CRM
- تعیین عدد وفاداری مشتری (NPS)
- پرسش و پاسخ

## مدت زمان دوره و زمان تشکیل کلاس ها

- \* مدت زمان دوره: ۱۶ ساعت (۴ جلسه ۴ ساعته)
- \* زمان کلاس ها: چهارشنبه ها از ساعت ۱۶ الی ۲۰
- \* محل تشکیل کلاس ها: دانشگاه شهید بهشتی



9001:2015  
R.No: 300CN1815485458

900CN1815485458

ISO 14001:2015

18001

MS Certification

Certification audit Number:5458



دوره مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM)	
کد دوره	CRM
مدت دوره	۱۶ ساعت

### شرایط اخذ گواهینامه پایان دوره

- کسب حداقل نمره ۱۴ در امتحان پایانی / یا تحویل پروژه
- حضور مستمر و فعال در دوره (با احتساب میزان غیبت مجاز)
- رعایت کامل آیین نامه ها و ضوابط دانشگاه و همچنین آیین نامه حضور در دوره که قبلاً به رویت و تأیید دانشپذیر رسیده است.
- تسویه حساب کامل مالی

### شهریه دوره و مدارک ثبت نام

واریز مبلغ ۵۱۲/۰۰۰ تومان به حساب شماره ۳۴۲۲۸۲۵۵۵ به نام دانشگاه شهید بهشتی نزد بانک تجارت شعبه دانشگاه شهید بهشتی و یا پرداخت از طریق سامانه **eBanking** دانشگاه و ارائه اصل فیش واریزی شهریه + دو قطعه عکس ۳\*۴ رنگی (برای خانم ها با حجاب کامل و برای آقایان بدون کراوات) + اصل و کپی شناسنامه + اصل و کپی کارت ملی

- در صورت ثبت نام بصورت گروهی و یا سازمانی، ۷٪ تخفیف ارائه خواهد شد.
  - به افراد حاضر در دوره های قبلی، ۵٪ تخفیف ارائه خواهد شد.
  - به دانشجویان با ارائه ی کارت دانشجویی معتبر، ۵٪ تخفیف ارائه خواهد شد.
  - در صورت پرداخت شهریه تا یک هفته قبل از شروع دوره، ۷٪ تخفیف ارائه خواهد شد.
- نکته: حداکثر میزان تخفیف قابل ارائه به هر فرد، ۱۲٪ خواهد بود.

### اطلاعات تماس

جهت کسب اطلاعات بیشتر در ساعات ۹ الی ۱۲ و ۱۳ الی ۱۷ با شماره های ۲۲۴۱۰۴۸۶ و ۲۲۴۱۰۴۸۷ تماس حاصل فرمایید.



9001:2015  
R.No: 300CN1815485458

900CN1815485458

900CN1815485458

300CN1815485458

MS Certification  
900CN1815485458

Business Quality Certification  
Certification audit Number:5458