



مدیریت ارتباط با مشتریان	
KCRM	کد کارگاه
مدت کارگاه	۱۴ ساعت

کارگاه مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM)

هدف هر کسب و کاری پیدا کردن مشتریان جدید و نگه داشتن مشتریان قبلی است. یکی از رموز موفقیت بنگاه ها در شرایط کنونی، درک نقش تعیین کننده مشتریان و اهمیت ایجاد و حفظ رضایت آنها است. امروزه برای کاهش هزینه ها و افزایش منافع یک سازمان در راستای استحکام وفاداری مشتریان، استراتژی و برنامه هدفمند CRM (مدیریت ارتباط با مشتریان) طراحی و پیاده سازی می شود. CRM عاملی برای تحقق فروش نسخ جدیدتر محصول، الحاقیات و ... به مشتری ان قبلی و فروش کالاها یا خدمات مکمل محصول خریداری شده به وی است. موفقیت یک کسب و کار وابسته به رابطه خوب کسب و کار با مشتریان و بالعکس می باشد، لذا با بکارگیری CRM می توانیم قلب شرکت یا سازمان خود را موفق و سالم نگه داریم.

سرفصل های کارگاه

- پیش نیازهای بازاریابی و فروش در ارتباط با مشتریان
- اهمیت مشتری مداری
- انواع مشتریان و وفاداری مشتری
- مدل های مشتری مداری
- درس های مراقبت از مشتری
- رابطه رضایت با وفاداری
- استفاده از CRM در مجموعه های کوچک و سازمان های بزرگ

شرایط اخذ گواهینامه حرفه ای

در پایان کارگاه گواهینامه رسمی از سوی دانشگاه شهید بهشتی با قابلیت ترجمه رسمی به فراگیران اعطا خواهد شد. شرایط اخذ گواهینامه:

- ۱- رعایت کامل آیین نامه ها و ضوابط دانشگاه و همچنین آیین نامه حضور در کارگاه که قبلاً به رویت و تأیید دانشپذیر رسیده است.
- ۲- تکمیل فرم ها و مدارک ثبت نام
- ۳- تسویه حساب کامل مالی

شماره حساب و مدارک ثبت نام

شهریه کارگاه مزبور می بایستی به حساب شماره ۳۴۲۲۸۲۵۵۵ به نام دانشگاه شهید بهشتی نزد بانک تجارت شعبه دانشگاه شهید بهشتی واریز گردد.

مدارک لازم: اصل فیش واریزی شهریه + دو قطعه عکس ۴*۳ رنگی (برای خانم ها با حجاب کامل و برای آقایان بدون کراوات) + اصل و کپی شناسنامه + اصل و کپی کارت ملی + تکمیل فرم ثبت نام بصورت آنلاین

اطلاعات تماس

جهت کسب اطلاعات بیشتر در ساعات ۹ الی ۱۲ و ۱۳ الی ۱۶ با شماره های ۲۲۴۱۰۴۸۶ و ۲۲۴۱۰۴۸۷ تماس حاصل فرمایید.

