

مدیریت ارتباط با مشتریان CRM	
کد دوره	CRM-01-11
مدت دوره	۸ ساعت



مرکز آموزش های تخصصی

دوره مدیریت ارتباط با مشتریان CRM

مرکز آموزش های تخصصی با هدف ارتقای سطح علمی و دانش مدیریتی شرکت ها و مؤسسات خصوصی و دولتی و برطرف کردن مشکلات و نیازهای موجود در بازار علی الخصوص در حوزه ی ارتباط مؤثر سازمان ها با مشتریان خود، اقدام به برگزاری دوره ی تخصصی مدیریت ارتباط با مشتریان CRM نموده است. با توجه به فشردگی، مخاطبین اصلی این دوره افراد، مدیران و سازمان های هستند که یا در صدد استقرار واحد مدیریت ارتباط با مشتریان هستند و یا پیگیر رفع مشکلات و چالش های این واحدند. ضمناً در انتهای دوره نحوه کار با نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان توضیح داده خواهد شد. سرفصل های قابل ارائه در دوره عبارتند از :

سرفصل های دوره

محتوای دوره:

- 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
- آشنایی با نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (پیام گستر)
- مدرس دوره: مهندس نوید ملایی

مدت زمان دوره و زمان تشکیل کلاس ها

مدت زمان دوره: ۸ ساعت (۳ جلسه ۲ ساعته تئوری + ۲ ساعت کارگاه عملی آموزش نرم افزار CRM)
زمان: چهارشنبه (۹۳/۰۹/۰۵) از ساعت ۱۴ الی ۱۸ و پنجشنبه (۹۳/۰۹/۰۶) از ساعت ۹ الی ۱۳



مدیریت ارتباط با مشتریان CRM	
CRM-01-11	کد دوره
۸ ساعت	مدت دوره



مرکز آموزش های تخصصی

شرایط اخذ گواهینامه حرفه ای پایان دوره

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

شهریه دوره و مدارک ثبت نام

شهریه دوره: مبلغ ۲۳۵.۰۰۰ تومان

مدارک لازم: 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 + تکمیل فرم ثبت نام و فرم تعهد نامه و امضای آن

اطلاعات تماس

جهت کسب اطلاعات بیشتر و ثبت نام در ساعات ۹ الی ۱۲ و ۱۳ الی ۱۶ با شماره های ۲۲۴۳۱۷۱۴، ۲۹۹۰۳۲۱۳ و ۲۹۹۰۳۱۸۱ تماس حاصل فرمایید.

