



Life school project

مشخصات دوره CRM				
عنوان کارگاه	مدت زمان دوره	تعداد جلسات در هفته	تعداد مجاز نفرات	قالب کارگاه
کارگاه مدیریت ارتباط مشتری سطح یک-مهارتهای عمومی	۱۰ ساعت	دو جلسه	بدون محدودیت	Online
کارگاه مدیریت ارتباط مشتری سطح دو-مهارتهای تخصصی	۲۰ ساعت	دو جلسه	بدون محدودیت	Online
توضیحات				
محتوای دوره آموزش مدیریت ارتباط مشتری - CRM - تعریف مدیریت ارتباط با مشتری - مزایای مدیریت ارتباط با مشتری - اصول مدیریت ارتباط با مشتری - انواع رویکرد در مدیریت ارتباط با مشتری - مقایسه استراتژی بازاریابی و CRM - تفاوت های محصول مداری و مشتری مداری - فرآیند مهم در تامین رضایت مشتری - روشهای برخورد با مشتری - انواع رضایت مشتری - رضایت اطلاعاتی - رضایت عملکردی - رضایت از ویژگی های خدمات/محصول - رضایت شخصی - رضایت و یا عدم رضایت مشتری - مزایای رضایت مشتری - موفقیت پروژه های مدیریت ارتباط با مشتری - شکست پروژه های مدیریت ارتباط با مشتری - نتیجه گیری سطح یک و دو با رویکرد شناختی				
Course Introduction: What is CRM? Customer Value Customer Lifetime Customer Buying Behavior Customer Satisfaction Customer Loyalty Price Customization Customer Relationship Management Customer Centricity Simulation Simulation Debrief Guest Lecture / Customer Journey and Experience Guest Lecture / CRM Implementation Group Presentations Course Summary				



Life school project

مدرسه زندگی

