

کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار برگزار می‌نماید:

سمینار آموزشی

"مشتری مداری و مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) در بازار سرمایه کد(۱)"

در هر سازمان روبه‌رشدی، مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) وجود دارد که کلیه امور مربوط به حفظ مشتری، وفادارسازی مشتری، پاسخگویی به مشتری، برقراری ارتباط و شاداب ساختن مشتری، تامین خدمات پس از فروش و جمع‌آوری اطلاعات در مورد نیازهای مشتری را بعهده دارد، در این سمینار تلاش می‌نماییم تا این مهم را به فروشنده‌گان انتقال نماییم.

سرفصل‌ها			
۱	مقدمه ای بر اصول بازاریابی	۸	روش‌های شناسایی نیاز و خواسته مشتری
۲	اهمیت ایجاد واحد (CRM)	۹	مهارت‌های پرسنل مرتبط با مشتری
۳	شرح وظایف واحدها	۱۰	زبان بدن مشتری Body Language
۴	سازمانهای مشتری مدار و محصول مدار	۱۱	روانشناسی مشتریان از طریق NLP
۵	اهمیت لگو، نام و کاراکتر در سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان	۱۲	روشهای سوال کردن موثر
۶	تسهیل تماس مشتریان با سازمان	۱۳	هدف گذاری در CRM با مدل Smart
۷	تقسیم بندی انواع مشتریان	۱۴	مشتری راضی / مشتری ناراضی / مشتری وفادار

مدت: ۸ ساعت**زمان:** پنجشنبه ۱۸ مهرماه؛ ساعت ۹ الی ۱۸ (به همراه پذیرایی و صرف نهار)**مکان:** خیابان ولیعصر (عج)، بالاتر از خیابان بهشتی، کوچه دل افروز، پلاک ۳۲، کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار**مدرس:** جناب آقای صادق فراهانی؛ کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی و عضو انجمن منابع انسانی ایران**مخاطبان سمینار:** مدیران و کارشناسان شرکت‌های کارگزاری و نهادهای مالی و سایر شرکت‌ها و موسسات؛

سایر علاقه‌مندان به حضور در این سمینار

ظرفیت سمینار: ۲۰ نفر؛ *برگزاری سمینار منوط به حد نصاب رسیدن تعداد ثبت‌نام‌کنندگان می‌باشد***شهریه آزاد:** با احتساب مالیات بر ارزش افزوده به ازای هر نفر معادل ۳،۶۵۰،۰۰۰ ریال**شهریه اعضا:** با احتساب مالیات بر ارزش افزوده به ازای هر نفر معادل ۲،۷۳۷،۵۰۰ ریال**مهلت ثبت‌نام:** تا روز چهارشنبه ۹۸/۰۷/۱۷**نحوه ثبت‌نام:** تکمیل ثبت‌نام از طریق سامانه آموزش کانون به نشانی sts.seba.ir**مدرک:** در پایان به شرکت‌کنندگان از سوی کانون گواهینامه حضور در سمینار اعطاء می‌گردد.