

# مؤسسه آموزش عالی آزاد هفتاد

بامجوز رسمی از وزارت علوم، تحقیقات و فن آوری

هفتاد

مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)

HAFAD  
ORG



پشتیبانی تلفنی، حضوری، پیام رسان ها و سیستم تیکتینگ



گواهی معتبر از وزارت علوم، تحقیقات و فن آوری



## معرفی دوره

تحولات سریع و پر تعداد دنیای امروز، موجب بروز تغییرات زیادی در ذائقه، فرهنگ و رفتار مشتریان گردیده است. از سویی دیگر افزایش رقابت میان کسب و کارها و حضور رو به افزایش مشتریان در سایتها و شبکه‌های اجتماعی برای بیان دیدگاه‌های خود و مشاهده سایر نظرات در مورد محصولات مختلف موجب شده که مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) به امری بسیار حیاتی تبدیل شود. CRM در واقع به ترکیبی از شیوه‌ها، استراتژی‌ها و فن‌آوری‌هایی گفته می‌شود که شرکت‌ها برای تجزیه تحلیل و مدیریت امور مربوط به مشتریان خود از آن بهره می‌برند. هدف اصلی CRM کمک به بهبود خدمات ارائه شده، حفظ مشتری و رشد

فروش سازمان‌ها است. مدیریت ارتباط با مشتریان برای هر کسب‌وکاری یک اصل مهم به شمار می‌رود تا جایی که مطالعات علمی نشان داده سازمان‌های مشتری‌مدار به طور معناداری موفق‌تر از سازمان‌هایی هستند که برای مدیریت امور مشتریان خود ارزش خاصی قائل نمی‌شوند. بنابراین می‌توان مشتریان راضی را مهم‌ترین دارایی هر کسب‌وکاری قلمداد کرد.

از این رو ما در موسسه آموزش عالی هفتاد با بهره‌گیری از نوین‌ترین متدها، دوره مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) برای شما طراحی کرده‌ایم تا قادر باشید با بهره‌گیری از تکنیک‌های علمی و نکات مهم و کاربردی این رشته، سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان خود را بهبود داده و از مزایای ارزشمند آن به خوبی بهره‌مند گردید.

# سرفصل‌ها

- CRM چیست؟
- وظایف واحد CRM
- شاخص عملکرد NPS
- ابعاد سه‌گانه CRM
- مدل IDIC
- کاربرد IT در CRM
- نرم افزارهای مرتبط با CRM
- چرخه CRM
- مدل 5M در CRM
- ATL, BTL, TTL

## مخاطبان دوره چه کسانی هستند؟

- صاحبین کسب و کاری که قصد دارند با فراگیری اصول علمی مدیریت روابط مشتریان و به کارگیری آن در سازمان خود، فروش و سود مالی خود را افزایش داده و فعالیت خود را توسعه دهند.
- مدیران و کارکنان امور مشتریان شرکت‌ها که به دنبال افزایش آگاهی‌ها و مهارت‌های خود در این زمینه هستند تا بتوانند روابط مطلوب‌تری با مشتریان فعلی و بالقوه خود برقرار نمایند.
- کسانی که به دنبال کسب یک مدرک معتبر در زمینه مدیریت روابط مشتریان برای پربار کردن رزومه خود هستند تا آینده شغلی خود را در این رشته دنبال نمایند.

## چرا باید در این دوره شرکت کنم؟

- با حضور در این دوره، سه حالت اصلی CRM شامل: CRM عملیاتی، مشارکتی و تحلیلی را به خوبی خواهید آموخت.
- شرکت در این دوره به شما کمک خواهد کرد تا با استفاده از پایگاه داده منسجم و نرم افزارهای پیشرفته، فرآیند جذب، حفظ و توسعه مشتریان خود را با شیوه‌های موثرتر انجام دهید.
- با فراگیری نوین‌ترین متدها و دانش روز مدیریت ارتباط با مشتریان، قادر خواهید بود تا ضمن مدیریت حجم بیشتری از مشتریان در بازه زمانی کمتر، بر نیازها، رفتارها و سلايق آنها نیز اشراف بهتری داشته باشید.
- امکان تجزیه و تحلیل دقیق تر به شما کمک می‌کند تا خدمات و محصولات با کیفیت‌تری را به مشتریان خود ارائه دهید.

### دکتر حمید محمدی پور



- مشاور بازاریابی و برند راه آهن جمهوری اسلامی ایران
- مشاور بازاریابی شرکت سرمایه گذاری مدبران هما
- مدیر توسعه بازار آموزشگاه مهندسی سایبر تک

## انجام تمرین‌ها و پروژه‌های درسی

تمرین‌ها و پروژه‌های درسی طی دوره و به صورت منظم توسط استادان ارائه می‌شود و دانش‌پذیران موظف‌اند در زمان مقرر آن‌ها را انجام دهند. برخی از این تمرین‌ها انفرادی و برخی به صورت گروهی تعریف می‌شوند و اغلب آن‌ها به صورت عملی و کاربردی تدوین می‌گردند، انجام صحیح و به موقع تمرین‌ها در ارزیابی پایانی استاد از دانش‌پذیر نقش عمده‌ای را داراست.

## ارزیابی پایانی و دریافت گواهینامه پایان دوره

در انتها گواهینامه پایان دوره از موسسه آموزش عالی آزاد هفتاد مورد تایید وزارت علوم، تحقیقات و فن‌آوری اهدا خواهد شد. این گواهی از طریق **سامانه وزارت علوم** قابل استعلام است.





# پشتیبانی توسط حامیان

طرح پشتیبانی توسط حامی جهت دریافت بازخورد از نحوه اجرای دوره و رفع اشکالات آموزشی دانش پذیر است. حامی بصورت مستمر با شما در ارتباط بوده و هرگونه اشکال احتمالی پیش آمده در روند آموزش را پیگیری و آن را از طریق ارسال فایل های متنی، صوتی و یا ویدئوی آموزشی برای شما و یا برقراری ارتباط با استاد مربوطه حل می نماید.

## نحوه برگزاری

### آنلاین



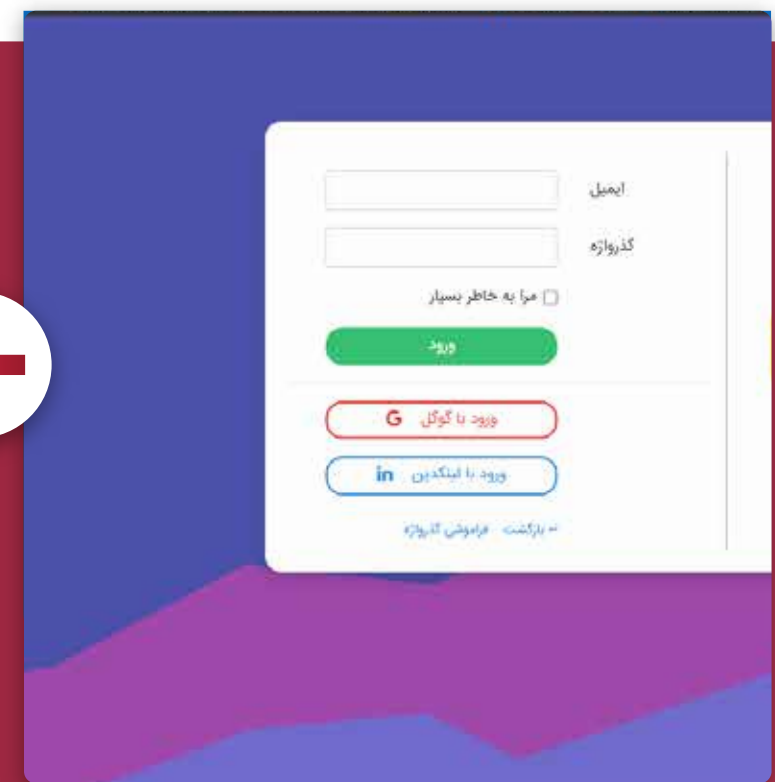
- برگزاری کلاس های آنلاین به صورت مداوم
- رفع اشکال و ارتباط مستقیم با استاد
- امکان ارتباط صوتی و تصویری در کلاس

### حضوری



- برگزاری کلاس های حضوری تخصصی
- ارتباط حضوری با استادان و دانش پذیران

### نیمه حضوری



- دسترسی به محتوای آموزشی در هر ساعتی از شبانه روز
- ارسال تمرین ها و پروژه ها از طریق پلتفرم آموزشی کاربرپسند



## درباره هفتاد

موسسه آموزش عالی آزاد هفتاد به‌عنوان یکی از اولین موسسات آموزش عالی در ایران در سال ۱۳۸۱ با مجوز رسمی از وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، توسط چهار تن از اساتید و مدیران ارشد دانشگاهی کشور فعالیت تخصصی خود در حوزه آموزش عالی را آغاز نمود. در این دو دهه، موسسه هفتاد موفق شده است در زمینه‌های تخصصی متعددی همچون مدیریت، روان‌شناسی، توسعه مهارت‌های فردی، فناوری اطلاعات، هنر و رسانه با کسب مجوز از وزارت علوم با برگزاری دوره‌های جامع و تخصصی، نسبت به پرورش نیروی انسانی متخصص و حرفه‌ای برای سازمان‌ها و موسسه‌های مختلف کشور اقدام نماید.

■ خدمات آموزشی موسسه آموزش عالی آزاد هفتاد به شرح زیر است:

- برگزاری دوره‌های تخصصی مدیریت
- برگزاری دوره‌های کوچینگ
- برگزاری دوره‌های تربیت روان‌شناس و درمانگر
- برگزاری دوره‌های توسعه مهارت‌های فردی
- برگزاری دوره‌های تخصصی فناوری اطلاعات و کامپیوتر
- برگزاری دوره‌های هنر و رسانه



هفتاد  
HAFTAD

مشترق دیدارتان هستیم

☎ ۰۲۱ ۲۲ ۳۵ ۴۰۰۰

📠 ۰۹۱۲ ۰۲۱ ۲۱ ۰۷ 🌐 Haftad.org

هفتاد

ما اینجایم

آسمان دوم غربی

فرزادى

آسمان

سعادت آباد

میدان کتاب

سرو غربی



مرکز خرید اوپال

شهید منیردینیاکی

سعادت آباد، نبش آسمان دوم غربی، پلاک ۱۰۷