

دوره آموزشی مهارت های ارتباط با مشتریان

معرفی دوره:

روش‌های مختلفی در ارتباط با مشتریان وجود دارد که می‌توان به ارتباط چهره به چهره، تلفنی، شبکه‌های اجتماعی و... اشاره کرد. حال در این مسیر و در هر روش مواجهه با مشتری، افرادی موفق‌اند که بتوانند اثر خوب و به‌سزایی در اولین مکالمه در ذهن و وجود شخص مقابل حک کنند و حس خوبی در مشتری القا نمایند و در کنار آن با انتقال دانشی که در حوزه‌ی مربوط دارند، نیاز مشتری را به بهترین وجه رفع کنند.

مرکز مالی ایران در راستای آماده‌سازی افراد جهت کار در مشاغل مالی دوره «مهارت‌های ارتباط با مشتریان» را طراحی و برگزار می‌کند تا شاغلین و علاقه‌مندان این حوزه مهارت‌های لازم را کسب و توانایی‌های خود را در این زمینه افزایش دهند تا بتوانند از فرصت‌های شغلی مرتبط استفاده کنند. در این دوره شما شیوه صحبت و طرز بیان، شناخت مشتری، روش‌های پاسخ‌گویی به انواع مشتری اعم از مشتری شاکی، مشتری عصبانی، مشتریانی که سکوت می‌کنند و یا مشتریانی را که جهت کسب دانش و اطلاعات مراجعه می‌کنند، فرا خواهید گرفت.

سرفصل‌ها:

- ✓ تعریف بازاریابی رابطه مند
- ✓ شاخصه‌ای اصولی در بازاریابی
- ✓ شناخت الگوی ارتباطی اثربخش
- ✓ نقش مهارت‌های ارتباطی در استفاده از ابزار
- ✓ شیوه‌های شناخت و نیاز مشتری
- ✓ اصول متقاعد سازی در برقراری ارتباط
- ✓ چرخه متقاعد سازی
- ✓ تعریف مشتری و نقش آن به عنوان مهمترین دارایی سازمان
- ✓ انواع مشتری
- ✓ آشنایی با سیستم NLP
- ✓ الگوی ارتباطی موثر
- ✓ تفاوت شکایت و رضایت
- ✓ انواع شکایت
- ✓ چرخه گوش دادن موثر
- ✓ طرز برخورد با انواع مشتری
- ✓ آشنایی با پروسه دریافت و تحلیل داده‌ها
- ✓ آشنایی با شاخص‌های کلیدی عملکرد