

Bourse

Talent

مشاغل مهم بازار سرمایه

در انتظار شماست



دوره تخصصی مهارت های ارتباط با مشتریان

PROFESSIONAL COURSE

CUSTOMERS RELATIONSHIP SKILLS

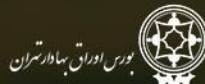
Register Link: IFC.IR/167

18 اردیبهشت الی 22 خرداد

شنبه ها

مجموع ۲۰ ساعت

 iranfinancialcenter  ifcenter  021-62843000



شرکت سپرده گذاری مرکزی
اوراق بهادار و تسویه وجود (س.س.م.)



بورس انرژی ایران



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.

سرفصل های دوره:

- ✓ تعریف بازاریابی رابطه مند
- ✓ شاخصه‌های اصولی در بازاریابی
- ✓ شناخت الگوی ارتباطی اثربخش
- ✓ نقش مهارت های ارتباطی در استفاده از ابزار
- ✓ شیوه های 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 داده ها
- ✓ آشنایی با شاخص های کلیدی عملکرد

Bourse
Talent

مشاغل مهم بازار سرمایه
در انتظار شماست



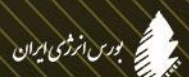
مخاطبین دوره:

- ✓ مدیران و کارشناسان روابط عمومی نهادهای مالی
- ✓ کارشناسان و مدیران واحد ارتباط با مشتریان
- ✓ مدیران و کارکنان واحد پذیرش و call center
- ✓ کلیه افراد علاقه مند به فراگیری مهارت های ارتباط با مشتریان

دستاوردهای دوره:

- ✓ آشنا شدن با مهارت ها و مدل های ارتباطاتی
- ✓ شناخت تیپ شخصیتی خود و مشتریان
- ✓ یادگیری مدیریت ارتباطات با مشتریان
- ✓ ارتقا و بهبود ارتباط با همکاران و مدیران
- ✓ فراهم کردن و توسعهی رزومه ای مناسب

iranfinancialcenter ifcenter 021-62843000



Bourse
Talent

مشاغل مهم بازار سرمایه
در انتظار شماسست



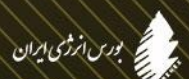
مدرسين / سوابق علمي و پژوهشي:



فرانک جواهر دشتي

- ✓ دکترای مدیریت بازرگانی
- ✓ طراح و مجری استراتژی CRM توسعه یک مینا، نیک پویان و ...
- ✓ مشاور گروه صنعتی گلرنگ
- ✓ مدرس اصول و فنون تبلیغات در سازمان مدیریت صنعتی تهران

iranfinancialcenter ifcenter 021-62843000



طول دوره و هزینه ثبت نام

طول دوره (ساعت)	ظرفیت دوره	ساعت برگزاری	زمان برگزاری	شهریه دوره
۲۰	محدود	۱۶ تا ۲۰	شنبه ها ۱۸ اردیبهشت الی ۲۲ خرداد	۱۴,۵۰۰,۰۰۰ ریال

در صورت تقاضای برگزاری دوره در محل شرکت سازمان،
هزینه ها و زمان برگزاری با هماهنگی شرکت سازمان می
باشد.

امکانات دوره

- ✓ اعطای مدرک حضور معتبر در دوره (قابل استعلام)
- ✓ آزمون پایان دوره و ارائه مدرک قبولی معتبر (قابل استعلام)

نحوه ثبت نام در دوره و روش کسب اطلاعات تکمیلی
جهت کسب اطلاعات بیشتر در خصوص نحوه ثبت نام دوره به سایت مرکز مالی
ایران به نشانی www.ifc.ir مراجعه نموده و یا با شماره های
66724343 - 66724545 تماس حاصل نمایید.

Bourse
Talent

مشاغل مهم بازار سرمایه
در انتظار شماست



در صورت وجود هر گونه سوال و یا ابهامی خوشحال
می‌شویم با شماره ۰۰۰۶۲۸۴۳ تماس حاصل نمایید.

همراه شما هستیم

موفق باشید...

iranfinancialcenter ifcenter 021-62843000



شرکت سپرده‌گذاری مرکزی
اوراق بهادار و تسویه وجوه (حمرع)

