

کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار برگزار می‌نماید:

غیر حضوری

سمینار آموزشی آنلاین

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

از جمله مهمترین مهارت‌ها برای کارکنان شرکت‌های مرتبط با بازار سرمایه آشنایی با مهارت‌های مشتری مداری و مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) است که سبب می‌شود ضمن افزایش نرخ رضایت مشتریان، ماندگاری آنها افزایش یافته و همچنین مشتریان دیگری به مجموعه معرفی کنند. در این دوره تلاش می‌شود تا با بررسی نمونه‌های موردی داخلی و خارجی مفاهیم مربوطه به صورت کامل تشریح گردد.

ردیف	سر فصل‌های دوره
۱	مفاهیم پایه‌ای مشتری مداری
۲	چرخه کامل CRM (شناسایی، جذب، حفظ و توسعه مشتریان)
۳	تکنیک‌های پاسخ‌گویی به شکایات مشتریان بر اساس استاندارد ISO 10002
۴	مهارت‌های مذاکره اثربخش و اقناع مخاطب
۵	تکنیک‌های سنجش رضایت مشتریان
۶	تکنیک‌های روابط عمومی و تبلیغات موثر در بازار سرمایه
۷	ارتباط تلفنی اثربخش و مدیریت مرکز تماس (Call Center)
۸	مفاهیم پایه‌ای مشتری مداری

روز	تاریخ	زمان کلاس
سه‌شنبه <td>۹۵/۰۸/۱۱ <td>ساعت ۱۶ الی ۲۰</td> </td>	۹۵/۰۸/۱۱ <td>ساعت ۱۶ الی ۲۰</td>	ساعت ۱۶ الی ۲۰
سه‌شنبه <td>۹۵/۰۸/۱۸ <td>ساعت ۱۶ الی ۲۰</td> </td>	۹۵/۰۸/۱۸ <td>ساعت ۱۶ الی ۲۰</td>	ساعت ۱۶ الی ۲۰

توجه: متقاضیان جهت حضور در سمینار آموزشی آنلاین حتماً راهنمای شرکت در دوره‌های آنلاین را مطالعه فرمایند.

مدت: ۸ ساعت

مدرس: آقای حمید محمدی پور؛ مشاور و مدرس بازاریابی

مخاطبان دوره: مدیران و کارشناسان واحد بازاریابی و امور مشتریان شرکت‌های کارگزاری و سایر شرکت‌های فعال در بازار سرمایه
مدیران و کارشناسان واحد روابط عمومی و ارتباطات شرکت‌های کارگزاری و سایر شرکت‌های فعال در بازار سرمایه
کارشناسان واحد شکایات و نظرسنجی شرکت‌های کارگزاری و سایر شرکت‌های فعال در زمینه بازار سرمایه
کلیه علاقه‌مندان به این حوزه

ظرفیت دوره: ۲۰ نفر؛ اولویت شرکت در دوره با افرادی است که زودتر اقدام به ثبت‌نام نمایند

برگزاری دوره منوط به حد نصاب رسیدن تعداد ثبت‌نام‌کنندگان می‌باشد

ردیف	نوع مخاطب	دوره حضوری	دوره آنلاین
۱	داوطلبین آزاد	۴,۰۰۰,۰۰۰	۳,۲۰۰,۰۰۰
۲	اشخاص وابسته به اعضا	۳,۰۰۰,۰۰۰	۲,۴۰۰,۰۰۰

مهلت ثبت‌نام: مهلت ثبت‌نام تا پایان وقت اداری روز چهارشنبه ۹۵/۰۷/۲۸

- نحوه ثبت نام:**
- تکمیل دقیق فرم ثبت نام الکترونیکی دوره از طریق وب سایت کانون به نشانی www.Seba.ir
 - واریز وجه ثبت نام به حساب شماره ۱ - ۷۳۶۱۰۴ - ۸۱۹ - ۸۴۹ بانک سامان شعبه سی تیر به نام کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار (شبا: ۰۱ ۱۰۴۰ ۰۷۳۶ ۸۱۹۰ ۰۸۴۹ ۰۵۶۰ ۰۵۶۰ IR۶۰) و ارسال فیش و یا رسید پرداخت اینترنتی از طریق وب سایت کانون

مدرک: در پایان دوره، برای شرکت‌کنندگان از سوی کانون گواهی‌نامه شرکت در دوره‌های غیرحضوری صادر می‌گردد.