



کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار برگزار می‌نماید:

سمینار آموزشی

مشتری مداری و مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) در بازار سرمایه کد(۲)

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 ۱۰۰۰۲
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)

زمان بندی سمینار:

روز	تاریخ	زمان کلاس
دوشنبه <td>۹۶/۱۱/۱۶ <td>ساعت ۱۶ الی ۲۰</td> </td>	۹۶/۱۱/۱۶ <td>ساعت ۱۶ الی ۲۰</td>	ساعت ۱۶ الی ۲۰
چهارشنبه <td>۹۶/۱۱/۱۸ <td>ساعت ۱۶ الی ۲۰</td> </td>	۹۶/۱۱/۱۸ <td>ساعت ۱۶ الی ۲۰</td>	ساعت ۱۶ الی ۲۰

مدت: ۸ ساعت

محل: سهروردی شمالی، خیابان قندی، تقاطع سیبویه، پلاک ۱۷، محل کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار

مدرس: آقای حمید محمدی پور؛ مشاور و مدرس بازاریابی

مخاطبان دوره: مدیران و کارشناسان مرکز تماس و امور مشتریان شرکت‌های کارگزاری و سایر نهادهای مالی
مدیران و کارشناسان واحد روابط عمومی، ارتباطات و بازاریابی شرکت‌های کارگزاری و سایر نهادهای مالی
کلیه علاقه‌مندان به این حوزه

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

برگزاری دوره منوط به حد نصاب رسیدن تعداد ثبت نام کنندگان می‌باشد

شهریه: مبلغ شهریه داوطلبین آزاد با احتساب مالیات بر ارزش افزوده به ازای هر نفر معادل ۳,۲۰۰,۰۰۰ ریال

مبلغ شهریه اشخاص وابسته به اعضا و کارکنان سایر نهادهای مالی با احتساب مالیات بر ارزش افزوده به ازای هر نفر معادل ۲,۴۰۰,۰۰۰ ریال

مهلت ثبت نام: مهلت ثبت نام تا پایان وقت اداری روز چهارشنبه مورخ ۹۶/۱۱/۱۱

نحوه ثبت نام: • 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 ۶۰ IR و شماره

کارت؛ ۵۷۸۱-۰۰۰۰-۸۶۷۰-۶۲۱۹) و ارسال فیش و یا رسید پرداخت اینترنتی از طریق وب سایت

کانون و یا انتقال وجه ثبت نام به نام کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار

• تکمیل دقیق فرم ثبت نام الکترونیکی دوره از طریق وب سایت کانون به نشانی www.Seba.ir

مدرک: در پایان دوره، به شرکت کنندگان از سوی کانون گواهی نامه شرکت در دوره اعطاء می‌گردد.