

سرفصل دوره آشنایی با ISO 10002-10004

سرفصل های آموزشی:

مفهوم مشتری مداری- بررسی عوامل تاثیرگذار بر رفتار مشتری- روش های برقراری ارتباط موثر با مشتری- جایگاه مشتری مداری در مدل های تعالی و رویکردهای بهبود- سیستم سنجش رضایت مشتری- درک نیازها و انتظارات مشتریان و ذینفعان - تلاش در جهت تبدیل نیاز و انتظار مشتری به کدهای رضایت مشتری- طراحی، تدوین و اجرای کدهای رفتاری رضایت مشتری- پایبندی به کدهای رضایت مشتری ، راهنمایی هایی جهت رسیدگی به شکایات مشتری -نحوه جمع آوری و ارائه اطلاعات آماری در ارتباط با شکایات مشتریان- مروری بر نگرش فرآیندی در سیستم های مدیریت و ارتباط آن با مشتری- آشنایی و تشریح الزامات استاندارد مدیریت شکایات مشتریان- اجرای فرآیند، طراحی فرم های متناسب و پایش و اندازه گیری فرآیند ISO10003:2007 راهنمایی هایی برای حل اختلافات بیرونی سازمان تاریخچه مدیریت ارتباط با مشتری- تشریح مفاهیم و اصول مدیریت ارتباط با مشتری- تعیین زمان و چگونگی مشارکت سازمان ها در حل اختلافات- جلب مشارکت مدیریت ارشد در حل اختلافات و توسعه منابع کافی در سازمان- ضروریات، برای حل اختلافات عادلانه، مناسب و شفاف در دسترس- مدیریت مشارکت ها در سازمان ها در حل اختلافات- کنترل، ارزیابی و بهبود فرایند حل اختلافات- انتخاب سازمانی مرجع به عنوان تصمیم گیرنده بی طرف، در صورت بروز اختلاف میان سازمان و مشتری

روش تحقیق و نحوه تنظیم پرسشنامه رضایت و نمونه گیری و روش آزمون های آماری جهت بررسی وضعیت سنجش رضایت مشتریان

زمان برگزاری و مدرس دوره:

زمان برگزاری دوره: ۱ روز

مدرس: سرکار خانم سیده سمیه رضوی