



مدیریت خدمات

Service Management

✓ محتوای آموزشی سمینار:

| | |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| • تعریف خدمت و خصوصیت آن | • مجموعه یا بسته خدمات (Service Package) |
| • تفاوت‌های خدمت و کالا | • نقش منابع انسانی در ارائه خدمات |
| • تفاوت کیفیت در خدمات | • کنترل کیفیت خدمات |
| • نقش خدمات و خدمات پس از فروش و در مارکتینگ | • نقش مشتری در خدمات |
| • ارزش طول عمر مشتری | • مدیریت شکایت مشتریان و وفادار کردن مشتریان |
| • الگوی کیفیت خدمت و تجزیه شکاف (Gap Analysis) | • کاربرد تئوری صف در مدیریت خدمات |
| • انتظارات مشتری و شناسایی منابع آن | • تئوری جبران (Recovery Theory) |

✓ هدف سمینار:

امروز با توجه به گسترش بازارهای رقابتی در جهان و تاثیر آن در اقتصاد کشور و همچنین توجه شرکت‌های تولیدی و خدماتی به اهمیت ارائه خدمات برتر، ضرورت توجه و طراحی سیستم‌های مدیریت خدمات و خدمات پس از فروش دوچندان شده است و از خدمات و خدمات پس از فروش به عنوان یکی از مهمترین عوامل ارتقای مشتریان راضی به مشتریان وفادار نام برده میشود. این دوره یکی از جدیدترین مباحث مدیریت عملیات را که تا به حال در کشور ما بر روی آن کمتر کار شده است، مطرح می نماید. مدیران و کارشناسان واحدهای خدماتی طی شرکت در این دوره با اصول، مبانی و تکنیک های نوین مدیریت خدمات آشنا می گردند تا بتوانند استراتژی های مشتری محور خود را بر این اساس تدوین و پیاده سازند.

این دوره به صورت اختصاصی نیز برای سازمانهای متقاضی برگزار میگردد

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------|
| ✓ زمان: ۱۴ و ۱۵ شهریور ۸۶ | ✓ مدت دوره: ۱۶ ساعت | ✓ ساعت برگزاری: ۸:۰۰ الی ۱۷:۰۰ |
| ✓ مدرس دوره: آقای مهندس علیرضا مجاهدی نسب، مدیر عامل شرکت رادان تحریر، کارشناس ارشد MBA، کارشناس مدیریت صنعتی، بیش از ۱۴ سال سابقه مدیریت و مشاوره در بخشهای مختلف تولید و خدمات، عضو جامعه کیفیت آمریکا، عضو رسمی سازمان کیفیت آسیا و اقیانوسیه، عضو پیوسته انجمن مدیریت ایران، مدعو سمینار دکتر دمینگ ۲۰۰۴ آمریکا، نویسنده کتاب و مقالات متعدد تخصصی مدیریت | | |
| ✓ هزینه شرکت در سمینار: شامل ناهار، پذیرایی میان برنامه، جزوه، صدور گواهینامه و هزینه آموزش برای هر نفر فقط ۱,۱۵۰,۰۰۰ ریال. علاقمندان میتوانند مبلغ ثبت نام را به حساب جاری ۰۱۰۳۵۲۶۰۱۱۰۰۴ بانک ملی (سیبا) به نام شرکت راهبران دانش و اندیشه مدیران واریز و تصویر فیش واریزی را با درج نام و نام خانوادگی، نام شرکت و شماره تماس به شماره ۸۸۹۰۶۸۶۸ فاکس نموده و یا از طریق سایت سمینار به آدرس http://service.htm.ir نسبت به رزور و کسب اطلاعات بیشتر اقدام نمایند. | | |
| ✓ امتیازات آموزشی: به شرکت کنندگان در این سمینار گواهینامه حضور در سمینار آموزشی مدیریت خدمات صادر خواهد شد. | | |

شرکت مشاوره مدیریت راهبران دانش و اندیشه مدیران (رادان مدیران)

تهران - خیابان استاد نجات الهی (ویلا) کوچه خسرو پلاک ۶۵

تلفن ۸۸۹۰۱۹۸۷ - ۸۸۹۰۶۸۶۸ فاکس ۸۸۹۰۶۸۶۸

Email: radanmodiran@radan.ir