

ششمین دوره آموزشی

مدیریت خدمات

۴ آبان ۱۳۹۴ / اتاق آینده مرکز توسعه اطلاعات کاربردی

آنچه خواهید آموخت:

- مجموعه یا بسته خدمات (Service Package)
- نقش منابع انسانی در ارائه خدمات
- کنترل کیفیت خدمات
- نقش مشتری در خدمات
- مدیریت شکایت مشتریان
- وفادار کردن مشتریان
- کاربرد تئوری صف در مدیریت خدمات
- تئوری جبران (Recovery Theory)
- تعریف خدمت و خصوصیات آن
- تفاوت های خدمت و کالا
- تفاوت کیفیت در خدمات
- خدمات پس از فروش
- نقش خدمات در مارکتینگ
- ارزش طول عمر مشتری
- الگوهای کیفیت خدمت و تجزیه شکاف
- انتظارات مشتری و شناسایی منابع آن
- طراحی و مدون سازی سیستم های عملیاتی

مخاطبان دوره:

مدیران ارشد / مدیران اجرایی / کارشناسان ارشد / صاحبان کسب و کار

اگر شما مدیر هستید که همواره حفظ مشتری و میزان وفاداری او را چالش های اساسی شما بوده است از این برنامه استفاده زیادی خواهید برد.

در باره دوره:

امروزه از خدمات به عنوان یکی از مهم ترین عوامل ارتقای مشتریان راضی به مشتریان وفادار و خدمات پس از فروش به عنوان عامل بسیار مهم در اتمام مشتری ناراضی به مشتری وفادار نام برده میشود.

این دوره یکی از جدیدترین مباحث مدیریت عملیات را که تا به حال در کشور ما بر روم آن کمتر کار شده است، مطرح میکند. مدیران و کارشناسان واحدهای خدماتی ضمن 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 برنامه ریزی نمایند.

دکتر علیرضا مجاهد

- دکتری دوره عالی مدیریت کسب و کار DBA
- کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی با گرایش بازاریابی EMBA
- کارشناسی مدیریت صنعتی BA
- بنیانگذار و مدیر عامل موسسه ابرستان ارائه دهنده خدمات نرم افزاری مبتنی بر رایانش ابری، سایت ساز و فروشگاه ساز اینترنتی www.abrestan.com
- رئیس کمیته بازرگانی و بازاریابی انجمن مدیریت ایران
- بنیانگذار و مدیر عامل سابق شرکت واگذار شده رادان تحریر تولید کننده کاغذهای کاربن لس، فرم های بهم پیوسته کامپیوتری و رول های حرارتی
- مدرس دروس تفکر سیستمی، کارآفرینی، مدیریت استراتژیک، مدیریت خدمات، مدیریت سازمان های پیچیده، بازاریابی و بازاریابی الکترونیکی مقاطع MBA و Post MBA و DBA و دوره های تخصصی کوتاه مدت
- بیش از ۲۲ سال سابقه مدیریت، مشاوره و تدریس دوره های تخصصی مدیریت و تالیف مقالات مختلف در مجلات و بولتن های تخصصی مدیریت، تالیف کتب مدیریتی

نحوه ثبت نام و حضور در کارگاه

- پرداخت هزینه ثبت نام طبق جدول هزینه ها به شماره کارت: ۵۱۸۵۰۳۳۷۰۳۳۷۹۱۰۲۲۲۹۱ به نام امیرآقایی.
- اعلام اسامی شرکت کنندگان بوسیله سربرگ سازمان / شرکت و ارسال آن به دبیرخانه مرکز توسعه اطلاعات کاربردی.

جدول هزینه ثبت نام

شرکت کننده	پرداخت هزینه قبل از دوره	پرداخت هزینه بعد از دوره
هر نفر	۱۹۵ هزار تومان	۲۵۰ هزار تومان

◎ تخفیف ثبت نام زود هنگام در صورتی اعمال خواهد شد که هزینه ثبت نام قبل از زمان مورد نظر پرداخت و فیش آن به نمابر مرکز توسعه اطلاعات کاربردی ارسال گردد.

◎ پس از گذشت تاریخ ثبت نام زود هنگام، به هیچ عنوان، تخفیف اعلام شده در جدول فوق اعمال نخواهد شد.

هزینه ثبت نام شامل خدمات ذیل است:

- حضور در دوره
- پذیرایی ناهار
- نسخه الکترونیکی مطالب دوره
- پذیرایی در اوقات میان برنامه
- گواهینامه پایان دوره

مرکز توسعه اطلاعات کاربردی

تلفن: ۰۲۱-۸۸۸۴۴۹۷۳-۸۸۸۴۴۹۷۳ - ۰۲۱-۸۸۸۳۲۶۸۱ - ۰۲۱-۸۸۸۳۲۸۹۹