

عنوان دوره آموزشی

مدیریت کیفیت - رضایت مشتری - راهنمایی برای پایش و سنجش بر اساس ISIRI10004

هدف و محتوای دوره

هدف دوره: هدف از برگزاری این دوره آموزشی آشنایی فراگیران با ساختار استاندارد مدیریت ارزیابی رضایت مشتری است به شکلی که بتوانند در پایان دوره مبانی و مفاهیم اولیه برای ایجاد یک ساختار نظام مند مدیریتی برای ارتباط موثر با مشتریان را برقرار نمایند.

محتوای دوره:

- آشنایی با مفهوم رضایت مشتری
- اصطلاحات و تعاریف
- شناسایی ساختارهای پایش و سنجش
- رضایت مشتری
- تعیین ساختار و سازماندهی بخش های
- ارتباط با مشتری، مسئولیت ها و اختیارات
- تعیین معیارها و سنجش های رضایت مشتری و جمع آوری داده ها
- تحلیل آماری داده های رضایت مشتری
- پایش اقدامات ارزیابی رضایت مشتری
- تعیین اقدامات بهبود در مدیریت ارتباط با مشتری
- کارگاه تدوین سند ارتباط با مشتری

امتیاز دوره

۱۶ امتیاز سازمان ملی استاندارد ایران و ۱۰ امتیاز سازمان غذا و دارو

مدرس دوره

مدرس و مشاور سیستم های مدیریت، سر ارزیاب استانداردهای مدیریت، مشاور استقرار پروژه های مدیریت ارتباط با مشتری CRM، کارشناس رسمی استاندارد در حوزه آموزش و ترویج سیستم های مدیریت

دکتر حمیدرضا طباطبایی

مدت دوره	تاریخ و ساعت برگزاری	شیوه برگزاری
۱۶ ساعت - ۲ روز	۲۴ و ۲۵ مرداد ماه ۱۴۰۳ از ساعت ۰۸:۰۰ تا ۱۵:۰۰	حضوری - آنلاین

شهریه دوره	شرط حضور آنلاین در دوره
۶۹۰ هزار تومان شامل: فایل ها / جزوات آموزشی، پذیرایی میان وعده / پذیرایی ناهار (بسته ساندویچ سرد و نوشیدنی)، صدور گواهینامه مورد تایید سازمان استاندارد برای مدیران کنترل کیفیت، امکان صدور گواهینامه بین المللی از TUV آلما با پرداخت هزینه جداگانه وجود دارد.	واقع بودن واحد صنعتی محل کار فراگیر در شهرهای با فاصله بیش از ۲ ساعت از شهر شیراز

نحوه ثبت نام

ثبت نام مستقیم آنلاین از طریق سایت آکادمی ثریا به نشانی:

www.academysoraya.ir

وارد سایت آکادمی ثریا بشوید - در سایت ثبت نام کنید - دوره مورد نظر را انتخاب کنید - مراحل پرداخت را انجام دهید در صورت نیاز به اطلاعات بیشتر با ما تماس بگیرید.

علم اگر در ستاره **ثریا** هم باشد، ایرانیان آن را به دست می آورند.

شیراز، خیابان انقلاب اسلامی (نادر)، جنب بلوار استقلال، ساختمان ۱۸۳، طبقه دوم - ۳۲۳۲۳۰۲۸ | ۰۹۱۲۹۳۸۱۹۱۲ | ۰۲۱۹۱۰۹۹۳۱۲



academysoraya



۰۹۱۲۹۳۸۱۹۱۲

