

# کاری که مرکز دانش مدیریت ارتباط با مشتری (مدام) برای شما انجام می دهد



## نیازها و مسائل شما

ما ریزش مشتری داریم  
مشتریان ما را رقیب می دزدند  
مشتریان ما راضی نیستند  
مشتریان ما وفادار نیستند



فروشان کاهش یافته  
فروشان بی نظم است  
در جذب و حفظ کارشناسان فروش مشکل داریم  
سازمان فروش نامناسبی داریم  
کارشناسان فروشمان را از دست می دهیم



از داده های مشتری استفاده نمی کنیم  
گزارشهای تصمیم گیری مدیران مفید نیستند  
می خواهیم جلوی تقلب ها و مشتریان نامطلوب را بگیریم  
می خواهیم پیشنهادهای فروش بهتری بدهیم  
می خواهیم روند خرید مشتری را پیش بینی کنیم  
می خواهیم محصولات و خدمات مان به ازای مشتری سفارش کنیم

نرم افزار سی آر ام لازم داریم  
می خواهیم نرم افزار بخریم،  
کدام مناسب است؟



بازارمان را نمی شناسیم  
آیا محصولمان خریدار دارد؟  
مشتریان محصولمان چه مشخصاتی دارند؟  
ارزش و سهم بازارمان چقدر است؟



با شکایت مشتری چه کنیم؟  
نارضایتی های مشتری را چطور پیگیری کنیم؟  
می خواهیم نشان دهیم که به شکایتهای مشتریان رسیدگی می کنیم



کارشناسی سی آر ام می خواهیم  
کارشناس تحلیل داده و  
تحلیل مشتری می خواهیم



## راه حل های مشاوره ای مدام

استقرار سیستم مدیریت ارتباط با مشتری  
عاریه یابی  
نیازسنجی  
طراحی و اصلاح فرایندها  
بخش بندی مشتریان  
تحلیل علت نارضایتی مشتریان  
طراحی و بهبود تجربه مشتری



استقرار سازمان فروش  
طراحی و استقرار فرایند فروش مشتری محور  
طراحی و استقرار ساختار مناسب سازمانی  
مشاوره انتخاب نرم افزار فروش  
توانمندسازی کارشناسان فروش  
مصاحبه استخدام و ارزیابی عملکرد مدیران و کارشناسان فروش  
طراحی داشبوردهای فروش



داده کاوی اطلاعات مشتریان و هوش کسب و کار  
طراحی و ارزیابی پایگاه داده های مشتری  
خوشه بندی مشتریان  
طراحی مدلهای شناسایی مشتریان کلیدی  
پیش بینی رفتار مشتری  
متناسب سازی محصولات و خدمات با گروههای مشتری  
مصور سازی داده ها



مشاوره انتخاب نرم افزار  
ارزیابی نیازهای سازمان  
طراحی پروفایل مشتری  
طراحی و بهبود فرایندها  
شناسایی نرم افزارهای مناسب  
مشاوره تصمیم گیری در انتخاب نرم افزار



مشاوره تحقیقات بازار و طراحی پرسونای مشتری و برند سازی



استقرار سیستم رسیدگی به شکایات مشتری بر اساس استاندارد سری ISO 10000 و تکریم ارباب رجوع



مشاوره جذب و استخدام کارشناس خدمات جذب و استخدام مصاحبه تخصصی



## راه حل های آموزشی مدام

دوره ها و آموزشهای حضوری و آنلاین در زمینه های آموزش مدیریت ارتباط با مشتری  
استراتژی مشتری  
طراحی فرایند مدیریت شکایات و رضایتمندی مشتریان  
استراتژیهای وفادارسازی مشتریان  
بخش بندی مشتریان



دوره ها و آموزشهای حضوری و آنلاین در زمینه های طراحی فرایند فروش مهارتهای فروش سازمانی B2C و B2B مدیریت ارتباط با مشتری فروش محور برنامه ریزی و مدیریت فروش پیش بینی فروش



دوره ها و آموزشهای حضوری و آنلاین در زمینه های داده کاوی نرم افزارهای داده کاوی مصور سازی هوش کسب و کار تحلیل مشتری آمار داشبوردهای سازی



دوره ها و آموزشهای حضوری و آنلاین در زمینه های نرم افزارهای مدیریت ارتباط با مشتری راهبری و کاربری Microsoft CRM



دوره ها و آموزشهای حضوری و آنلاین در زمینه های تحقیقات بازار طراحی پرسونای مشتری و شخصیت شناسی برندینگ



دوره ها و آموزشهای حضوری و آنلاین در زمینه های مدیریت شکایات مشتری آشنایی با استانداردهای سری ISO 10000



دوره ها و آموزشهای حضوری و آنلاین پرورش کارشناس مدیریت ارتباط با مشتری و تحلیل داده ها

