

سوالات مهم در مصاحبه استخدام کارشناس مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)



مصاحبه استخدامی یک کارشناس CRM در شناخت تناسب شغل با شاغل اهمیت زیادی دارد، در ایت یادداشت تعدادی از سوالات اولیه ای که نشان می دهد فرد متقاضی شغل آیا از حداقل آگاهیهای لازم برای CRM برخوردار است یا نه را برای شما جمع آوری کرده ایم. به یاد داشته باشید که حتماً قبل از مصاحبه شرح شغل شا شناسنامه شغلی برای کارشناس CRM تهیه کرده باشید و بر اساس نیازهای سازمانی خود مصاحبه کنید. حضور یک مشاور یا متخصص CRM در این مصاحبه کمک شایانی به صحت و نتیجه آن خواهد کرد.

۱- توضیح دهید CRM چیست؟

CRM مخفف کلمه Customer Relationship Management است. استراتژی و روشی است که شرکت ها برای مدیریت و تجزیه و تحلیل تعاملات و داده های مشتری در طول چرخه حیات مشتری از آن استفاده میکنند.

۲- برخی از مزایای فنی استفاده از CRM در یک سازمان را ذکر کنید؟

مزایای استفاده از CRM در یک سازمان عبارتند از:

مدیریت اطلاعات مشتریان

سنجش موفقیت کمپین ها

سازماندهی متمرکز تمامی تعاملات مشتری

پیگیری فرایندها و روندها

کمک به درک اولویت ها ، عادت ها و عملکرد مشتری

مدیریت درخواست های خدماتی مشتری

کاهش هزینه و ریسک کسب و کار

۳- چند نرم افزار CRM را نام ببرید.

مایکروسافت دینامیکس سی آر ام

ویتایگر

نرم افزارهای ابری

۴- انواع مختلف CRM را نام ببرید؟

انواع CRM به سه دسته تقسیم می شوند:

CRM عملیاتی

CRM تحلیلی

CRM مشارکتی

۵- عواملی را ذکر کنید که می توانند مانعی برای موفقیت مدیریت یا مدیر ارتباط با مشتری برای

یک سازمان باشند؟

موانع موفقیت CRM برای یک سازمان عبارتند از:

عدم تعریف فرایند گذار و تغییر شفاف

این که تمرکز اصلی فقط بر فروش محصول و بخش بندی جغرافیایی بازار باشد

عدم پیگیری و شاخص های کلیدی عملکرد

ضعف کارکردی شرکت مثلاً واحد فروش
عدم پاسخگویی به بازخوردها و توصیه های مشتریان
معرفی فناوری جدید بدون ایجاد زیرساختهای لازم
عدم پذیرش کاربران

۶- برخی از چالش هایی که ممکن است یک سازمان هنگام استفاده از CRM با آن روبرو شود را ذکر کنید؟

برخی از چالش هایی که سازمان ممکن است آن روبرو شود این موارد است:
پاکسازی بانک اطلاعات برای اطمینان از درست بودن ثبت اطلاعات مشتریان
یکپارچه سازی با سیستم های دیگر ، جدید یا موجود
بعضی اوقات سیستم پیچیده تر است و برای آموزش نیاز به مربیان و مشاورانی بیرو از سازمان دارد.

انتظار از شرکت تامین کننده نرم افزار برای کمک و استقرار سیستم

۷- مهمترین ماژولهای CRM را نام ببرید؟

مهمترین ماژولها در CRM عبارتند از:

بازار یابی
موجودی
فروش
خدمات

۸- آیا می توان CRM را با شبکه های اجتماعی یکپارچه کرد؟

بله ، می توانید CRM را با سایت های شبکه های اجتماعی یکپارچه کنید. این تمرکز بر استفاده از شبکه های اجتماعی برای افزایش تعامل با مشتری است.

۹- تعدادی از سؤالاتی را که به شما کمک می کند تصمیم بگیرید که آیا به سیستم CRM نیاز دارید یا نه را فهرست کنید.

اگر سؤالات زیر پاسخی ندارند ، احتمالاً به یک نرم افزار CRM نیاز دارید:

آیا می دانید چند مشتری مشکل فروش یا خدمات داشته و چرا؟

آیا اطمینان دارید که تمام فعالیتهای های کاریز فروش در حال پیگیری است؟

آیا تیم شما با مشتریان بالقوه ارتباط خوبی برقرار می کند؟

سؤالات مهم در مصاحبه استخدام کارشناس مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)

- ۱ توضیح دهید CRM چیست؟
- ۲ برخی از مزایای فنی استفاده از CRM در یک سازمان را ذکر کنید؟
- ۳ چند نرم افزار CRM را نام ببرید.
- ۴ انواع مختلف CRM را نام ببرید؟
- ۵ عواملی را ذکر کنید که می توانند مانعی برای موفقیت مدیریت یا مدیر ارتباط با مشتری برای یک سازمان باشند؟
- ۶ برخی از چالش هایی که ممکن است یک سازمان هنگام استفاده از CRM با آن روبرو شود را ذکر کنید؟
- ۷ مهمترین ماژولهای CRM را نام ببرید؟
- ۸ آیا می توان CRM را با شبکه های اجتماعی یکپارچه کرد؟
- ۹ تعدادی از سؤالاتی را که به شما کمک می کند تصمیم بگیرید که آیا به سیستم CRM نیاز دارید یا نه را فهرست کنید

www.modamcrm.com