



آموزشگاه بازاریازان
Bazarsazan Marketing School

روانشناسی ارتباط با مشتری





آموزشگاه بازاریابی
Bazarsazan Marketing School

هدف:

مشتریان دلیل اصلی وجود هر کسب و کاری هستند. رضایت و خشنودی ایشان سبب بقای سازمان می‌شود و آنها را به سفیر برند ما تبدیل می‌کند. مشتریان انتظارات و روحیات متفاوتی دارند لذا در مواردی نسبت به عملکرد سازمان ناراضی و شاکی می‌شوند. روانشناسی ارتباط با مشتریان، مدیریت رفتار خود و مشتریان و مدیریت اعتراضات ایشان به نحوی که آن‌ها را به دوست سازمان تبدیل کند تحت عنوان مهارت‌های ارتباط با مشتری در این سمینار تدریس می‌گردد.

مخاطبان دوره: منشی‌ها، فروشندگان حضوری، فروشندگان تلفنی، سرپرستان و مدیران



آموزشگاه بازاریازان
Bazarsazan Marketing School

محتوا دوره:

- مفاهیم کاربردی روانشناسی - ارتباطات - بازاریابی - مشتری نوازی
- اهمیت مشتری و مشتری نوازی در بازار رقابتی
- تفاوت مشتریان ناراضی و مشتریان شاکی و نحوه ارتباط با هر یک از آنها
- ویژگی ها و خصوصیات افرادی که با مشتریان مذاکره می کنند
- شناخت تیپ شخصیتی نیروهای مرتبط با مشتریان
- شناخت تیپ شخصیتی مشتریان و نحوه مدیریت آنها
- مدیریت اعتراض مشتریان از A تا Z و مهارت های ارتباط با مشتریان شاکی
- انواع مشتریان شاکی و راهکارهای ارتباطی با هر یک از آنها
- مدیریت زبان بدن در ارتباط با مشتریان قبل و بعد از کرونا
- روانشناسی ارتباط با مشتریان در فضای مجازی
- مدیریت رفتار مشتریان با تمرکز بر بینش، محرک های درون سازمانی،
- محرک های برون سازمانی، توانمندسازی خود و کارکنان
- توصیه های اساسی و کاربردی در مهارت های ارتباط با مشتریان



آموزشگاه بازاریازان
Bazarsazan Marketing School

تاریخ برگزاری:
۱۹ بهمن ماه

مدرس:
معلم بازاریابی پرویز درگی

مدت دوره:
۱۶ ساعت - ۴ جلسه ۴ ساعته

مبلغ سرمایه گذاری:
۳,۶۰۰,۰۰۰ تومان

سرپرست آموزش:
خانم خلیلی