



مؤسسه عالی آموزش بانکداری ایران  
دیرت آموزش حرفه‌ای



## دوره آموزشی مدیریت شکایات مشتریان

۸ ساعت

### معرفی دوره

از موضوعات مهم در ارتباط با مشتریان و بازاریابی، رسیدگی به شکایات مشتریان است. زمانی که به شکایت یک مشتری به خوبی پاسخ ندهیم، این مشتری شکایت خودش را به دیگران منتقل می‌کند و طبق برخی تحقیقات، این تجربه به حداقل ۱۰ نفر منتقل می‌شود که البته این موضوع امروزه با گسترش شبکه‌های اجتماعی ممکن است به چند صد نفر و یا حتی چندین هزار نفر هم منتقل شود. به خاطر اهمیت این موضوع لازم است که مدیران کسب و کارها، فروشندگان و بازاریاب‌ها با اصول رفتار با مشتری شاکی آشنا باشند و بتوانند به خوبی به شکایات مشتریان رسیدگی کنند. مفهوم مدیریت شکایت مشتری با خط‌مشی‌های خدمات شرکت مرتبط است. این مقوله بخش مهمی از سیستم مدیریت کیفیت را تشکیل می‌دهد. تحقیقات اخیر نشان داده است که مدیریت شکایت مشتریان نه تنها بر روی رضایت آنان اثر مثبت دارد بلکه بر رضایت کارکنان یک سازمان نیز به نحو قابل توجهی تأثیرگذار است. مدیریت شکایت مشتریان عبارت است از تجزیه و تحلیل، طرح‌ریزی، اجرا و کنترل تمامی فعالیت‌هایی که یک شرکت در برخورد با شکایات انجام می‌دهد. در دوره حاضر به مبانی مهم مدیریت شکایات مشتریان با تمرکز بر شکایات مشتریان بانک پرداخته خواهد شد. هدف از برگزاری دوره آشنایی با اصول و مبانی مدیریت شکایات مشتریان و نحوه برخورد با شکایات مشتریان می‌باشد.

### مخاطبان:

کلیه کارکنان بانک‌ها و مؤسسات  
اعتباری غیر بانکی

### طراحی شده برای یادگیری:

- تعریف مدیریت شکایات مشتریان
- شناخت فرآیند مدیریت شکایات مشتریان
- تعریف رضایت و انواع آن
- شناسایی سطوح رضایت مشتریان و مشخص نمودن سطح ناراضی‌مندی بر دسته بندی مشتریان
- عوامل ایجاد ناراضی‌مندی در مشتریان
- پیش‌نیازهای مدیریت شکایات مشتریان
- دسته‌بندی انواع اعتراضات مشتریان
- تکنیک‌های برخورد با اعتراضات مشتریان
- تیپ‌شناسی شخصیتی مشتریان شاکی و نحوه برخورد با آن

حضور

### پیش‌نیاز:

فاقد پیش‌نیاز

تاریخ برگزاری: ۱۴ بهمن ۱۴۰۲ ساعت ۸ الی ۱۶

### مدرس دوره:

- دکترای مدیریت بازاریابی بین‌الملل
- دانشیار دانشگاه
- مدرس بانک‌ها
- مؤلف کتب و مقالات متعدد

آدرس: خیابان پاسداران، سه راه ضرابخانه، پلاک ۱۹۵

[www.ibi.ac.ir](http://www.ibi.ac.ir)

شرایط ثبت نام: برای ثبت نام به پورتال مؤسسه (آموزش حرفه‌ای) به آدرس ذیل مراجعه شود.

<https://ideh.ibi.ac.ir/IdeaPortal>

هزینه دوره به ازای هر نفر: ۲۴,۰۰۰,۰۰۰ ریال به صورت خالص

هزینه دوره شامل محتوای آموزشی، میان‌وعده، ناهار و صدور گواهی‌نامه می‌باشد.

شماره تماس: ۲۹۹۵۹۲۷۹-۲۹۹۵۹۲۸۰

دورنگار: ۲۲۸۴۶۸۹۹

ایمیل: [prof.training@ibi.ac.ir](mailto:prof.training@ibi.ac.ir)