



مؤسسه عالی آموزش بانکداری ایران
دیرت آموزش حرفه‌ای



دوره آموزشی

ارزش طول عمر مشتری (CLV)

۸ ساعت

معرفی دوره

یکی از مهم‌ترین سنججهایی که تمامی کسب و کارها نباید از محاسبه آن غافل شوند، ارزش طول عمر مشتری یا Customer Lifetime Value است. ارزش طول عمر مشتری، به این معناست که مشتری در یک بازه زمانی مشخص، چقدر برای سازمان سودآور بوده است. در همین راستا، ارزش طول عمر مشتری، یکی از مهم‌ترین و جامع‌ترین شاخص‌های ارزیابی موفقیت کسب و کار است، چرا که وضعیت کلی کسب و کار را در حوزه‌های بازاریابی، فروش، ارتباط با مشتری و خدمات پس از فروش با یک عدد توصیف می‌کند. با توجه به هزینه‌های بالای جذب مشتری جدید، کسب و کاری که در حفظ مشتریان خود موفق تر است می‌تواند با هزینه بسیار کمتر، فروش و درآمدزایی خوبی داشته باشد. بالا بودن ارزش طول عمر مشتری همچنین نشان‌دهنده ثبات و پایداری جریان درآمدی سازمان است که می‌تواند در بلندمدت به رشد و توسعه بیشتر آن منجر شود. همچنین، مشتریان با طول عمر بیشتر، به سازمان فرصت می‌دهند که با آن‌ها بیشتر تعامل داشته باشد و نیازها و خواسته‌های آن‌ها را بهتر فهمیده و برآورده کند. از این رو، تلاش مداوم برای حفظ و بهبود ارزش طول عمر مشتری باید از برنامه‌های همیشگی کسب و کارهایی باشد که می‌خواهند جایگاه مناسبی در بازار داشته باشند. بر همین اساس دوره آموزشی ارزش طول عمر مشتری (CLV) با هدف آشنایی مدیران و کارشناسان محترم شبکه بانکی کشور با مفاهیم موضوع و بکارگیری آن در مأموریت‌های سازمانی معرفی می‌شود.

مخاطبان:

کارشناسان واحدهای:

اعتباری

بانکداری شرکتی

تجاری

مدیران و کارشناسان واحدهای:

ستادی بانک‌ها

رؤسا و معاونین شعب

طراحی شده برای یادگیری:

- اصول، تعاریف و مفاهیم ارزش طول عمر مشتری CLV
- تاریخچه، تحولات و سیر تکاملی مبحث ارزش مشتری
- اهداف تحلیل ارزش طول عمر مشتری
- اهمیت ارزش طول عمر مشتری در کسب و کارها
- فروش، حجم رابطه و ارزش مشتری
- ضرورت و اولویت ارزش طول عمر مشتری در بانک
- فرمول ارزش طول عمر مشتری
- هزینه جذب، حفظ و رضایت مشتری
- متغیرهای مهم و موثر در محاسبه CLV
- درآمد سرانه به ازای هر کاربر
- مزایا و کارکردهای CLV
- انواع CLV و شیوه‌های متنوع محاسبه آن
- رابطه ارزش مشتری با طبقه بندی مشتریان
- نحوه بهبود کیفیت CLV
- راهکارهای ارتقای CLV مشتریان
- راه‌های بهبود ارزش طول عمر مشتری
- نسبت ارزش مشتری به حجم رابطه
- شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI) ارزش طول عمر مشتری
- چگونگی افزایش طول عمر مشتری (کوتاه مدت-بلند مدت)
- ارتباط فناوری اطلاعات با CLV
- مدیریت ارتباط با مشتری و CLV
- ضعف‌ها و مشکلات موجود
- جمع‌بندی و پیشنهادهای

حضور

پیش نیاز:

فاقد پیش‌نیاز

مهلت ثبت نام: ۲۲ مهر ۱۴۰۲

تاریخ برگزاری: ۲۶ مهر ۱۴۰۲ ساعت ۸ الی ۱۶

مدرس دوره:

- کارشناس ارشد مدیریت دولتی گرایش مالی
- مدرس مؤسسه عالی آموزش بانکداری ایران

آدرس: خیابان پاسداران، سه راه ضرابخانه، پلاک ۱۹۵

www.ibi.ac.ir

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

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

هزینه دوره به ازای هر نفر: ۲۷,۰۰۰,۰۰۰ ریال به صورت خالص

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

شماره تماس: ۲۹۹۵۹۲۷۹-۲۹۹۵۹۲۸۰

دورنگار: ۲۲۸۴۶۸۹۹

ایمیل: prof.training@ibi.ac.ir