



موسسه عالی آموزش بانکداری ایران  
دیرت آموزش حرفه‌ای



دوره آموزشی

مدیریت شکایات مشتریان

ویژه کارکنان شعب

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، فروشندگانه 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 تاثیرگذار 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:

کارکنان شعب 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 ناراضیاتی مبتنی بر دسته بندی مشتریان
- عوامل ایجاد ناراضیاتی در مشتریان
- پیش نیازهای مدیریت شکایات مشتریان
- دسته‌بندی انواع اعتراضات مشتریان
- تکنیک های برخورد با اعتراضات مشتریان
- تیپ شناسی شخصیتی مشتریان شاکی و نحوه برخورد با آن

حضور

### پیش نیاز:

فاقد پیش‌نیاز

تاریخ برگزاری: ۱۶ مرداد ۱۴۰۳ ساعت ۷ الی ۱۵

### مدرس دوره:

- دکترای مدیریت بازاریابی بین الملل
- 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 پرتال موسسه (آموزش حرفه‌ای) به آدرس ذیل مراجعه شود.

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

هزینه دوره به ازای هر نفر: ۲۹,۵۰۰,۰۰۰ ریال به صورت خالص

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

شماره تماس: ۲۹۹۵۹۲۷۹-۲۹۹۵۹۲۸۰

دورنگار: ۲۲۸۴۶۸۹۹

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