



مؤسسه عالی آموزش بانکداری ایران  
دیرت آموزش حرفه‌ای



دوره آموزشی

## بازاریابی و مدیریت ارتباط با مشتریان

۱۶ ساعت

### معرفی دوره

آشنایی با مفاهیم بازاریابی و بررسی عمیق و جامع اصول و روش‌های مدیریت بازار و جنبه‌های کاربردی آن نظیر مدیریت ارتباط با مشتری برای کسب و کارها بالاخص کسب و کارها با رویکرد توسعه محصول جدید و توسعه بازارها و ورود به بازارهای جدید ضروری است. در دنیای تجارت امروزی مزیت‌های رقابتی در موارد مختلفی تعریف می‌شود، ولی هر چقدر علوم کسب و کار پیشرفت می‌کند اهمیت بازاریابی و ارتباط با مشتریان نمایان تر و پر رنگ تر می‌شود. بازاریابی و ارتباط با مشتریان با مقاصد مختلفی از طرف صاحبان کسب و کار، اجرایی می‌شود ولی هدف کلی آن تعامل با مشتری برای درک نیازهای او و تأمین آن برای تداوم عمر کسب و کارها است.

هدف از برگزاری دوره آشنایی با اصول و مفاهیم بازاریابی و مدیریت ارتباط با مشتریان می‌باشد.

### مخاطبان:

کلیه افرادی که با مباحث بازاریابی و مشتری مداری در بانک در ارتباط هستند

### طراحی شده برای یادگیری:

#### مفاهیم مربوط به بازاریابی

- تعریف بازاریابی جدید
- گام‌های برنامه ریزی بازاریابی در سازمان
- تحلیل موقعیت
- تحلیل رقابت
- تقسیم بازار، هدف گیری و تعیین جایگاه در بازار
- شناسایی تمرکز استراتژیک در برنامه بازاریابی
- معرفی آمیخته بازاریابی خدمات و چگونگی استفاده از آن در برنامه ریزی بازاریابی
- جایگاه یابی و طراحی خدمات با استفاده از ابزار نقشه های ادراک

#### مدیریت ارتباط با مشتریان

- تعریف مدیریت ارتباط با مشتریان و جایگاه آن در بازاریابی
- انواع سطوح مدیریت ارتباط با مشتریان در سازمان
- زنجیره ارزش مدیریت ارتباط با مشتری در سازمان و بررسی و تحلیل زنجیره ارزش

### پیش نیاز:

فاقد پیش نیاز

حضور

تاریخ برگزاری: ۲۲ و ۲۹ اردیبهشت ۱۴۰۳ ساعت ۸ الی ۱۶

#### 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 مؤسسه (آموزش حرفه‌ای) به آدرس ذیل مراجعه شود.

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

هزینه دوره به ازای هر نفر: ۵۷,۵۰۰,۰۰۰ ریال به صورت خالص

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

شماره تماس: ۲۹۹۵۹۲۷۹-۲۹۹۵۹۲۸۰

دورنگار: ۲۲۸۴۶۸۹۹

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