



مؤسسه عالی آموزش بانکداری ایران
مدیریت آموزش حرفه‌ای

بیست و یکمین مباحثه علمی با عنوان

مدیریت تجربه مشتری و خلق تجربه استثنایی در

مشتریان

موضوع مباحثه:

تجربه مشتری، واکنش ذهنی او به ارتباطات مستقیم یا غیرمستقیم با یک بانک است. بانک‌ها که به نوعی مشتریان سرمایه‌های اصلی آنها محسوب می‌شوند، باید روی ایجاد تجربه‌ای خوشایند برای مشتریان خود سرمایه‌گذاری ویژه‌ای کنند. مدیریت تجربه مشتری، گامی فراتر از مدیریت ارتباطات با مشتریان است. مدیریت تجربه مشتری، فرایند استراتژیک اداره کردن کل تجربه مشتری با یک خدمت یا یک بانک است. به عبارت دیگر تجربه‌ای که در ذهن مشتری حک می‌شود یکی از قدرتمندترین فاکتورهایی است که می‌تواند موجب بازگشت و خرید مجدد مشتری یا توصیه بانک از سوی مشتری به سایر اطرافیان او شود. امروزه بانک‌ها برای جذب مشتریان و حفظ سهم بازار خود به آشنایی و بهره‌برداری از دانش مدیریت تجربه مشتری و ترسیم سفر مشتری به شدت نیاز دارند. بنابراین این مباحثه می‌تواند فرصت مغتنمی برای به اشتراک‌گذاری تجربیات بانک‌های داخلی و خارجی در این حوزه و شناسایی چالش‌ها و راهکارها باشد.



مدیریت تجربه مشتری

مسائل مورد بحث:

- ن سیر تکامل بازاریابی خدمات در بانک‌های ایرانی چگونه بوده است؟
- ن مفهوم تجربه مشتری چیست؟
- ن مدیریت تجربه مشتری چه تفاوتی با مدیریت ارتباط با مشتری دارد؟
- ن پدیده خدمات استثنایی به مشتری چه مفهومی دارد؟
- ن لایه‌های ارزش برای مشتری کدام است و هر لایه چه ویژگی‌هایی دارد؟
- ن ۵ نقطه اصلی تماس با مشتری چیست و اصول رفتاری در هر نقطه از تماس کدام است؟
- ن نقشه سفر مشتری چگونه ترسیم می‌شود؟
- ن اقدامات قابل انجام در حوزه مدیریت تجربه مشتری در شعب بانک چیست؟
- ن اقدامات قابل انجام در حوزه مدیریت تجربه مشتری در ستاد بانک چیست؟
- ن مرور تجارب موفق ایجاد تجربه خوشایند در مشتریان در سطح داخلی و خارجی
- ن مرور تجارب ناموفق تجربه مشتری در سطح داخلی و خارجی
- ن مدیریت تجربه مشتری و تأثیر آن در کاهش اثرات بانک‌های در حال ادغام چیست؟

ارائه‌کننده:

- کاندیدای دکتری مدیریت بازاریابی
- مدرس موسسه عالی آموزش بانکداری ایران
- مشاور برند بانک

مخاطبان:

کارکنان بازاریابی، روابط عمومی و امور شعب

مدت:

۴ ساعت

زمان برگزاری:

سه شنبه ۵ اسفندماه ۱۳۹۹

ساعت: ۸:۳۰ الی ۱۲:۳۰

هزینه ثبت نام به ازای هر نفر:

۲۵۰,۰۰۰ تومان به صورت خالص

نحوه برگزاری به صورت آنلاین می‌باشد.

آنلاین

برای ثبت نام اسامی شرکت کنندگان به صورت

کتبی به نمابر زیر اعلام شود.

نمابر: ۲۲۸۴۶۸۹۹

نشانی: تهران، خیابان پاسداران، بالاتر از ایستگاه ضرابخانه،

پلاک ۱۹۵

شماره تماس: ۲۷۸۹۱

داخلی: ۲۴۵۷-۲۴۹۷-۲۴۷۵-۲۴۵۳

تلفن گویا: ۴۱-۲۲۸۸۱۶۴۰