

# برگزاری کارگاه آموزشی وفادارسازی مشتری در چارگون

کارگاه آموزشی مهارت‌های وفادارسازی مشتری با هدف افزایش مهارت‌های تعامل و ارتباط با مشتریان برای جمعی از مدیران، کارشناسان و مسئولین حساب چارگون برگزار می‌شود.

به گزارش روابط عمومی چارگون، این کارگاه آموزشی بر اساس نیازسنجی دفتر حساب مشتریان و با هدف افزایش مهارت‌های تعامل و ارتباط با سازمان‌های مشتری، طراحی شده است.

مسئولین حساب، مسئولین پشتیبانی سیستم‌ها در راهکارهای مختلف مجموعه نرم‌افزاری دیدگاه، واحد پشتیبانی فنی و دفتر رضایت مشتری و پورتال مشتریان از جمله شرکت‌کنندگان در این کارگاه آموزشی هستند.

کارگاه آموزشی مهارت‌های مشتری مداری در 4 جلسه 4 ساعته طراحی شده است و طی آن سرفصل‌های آموزشی با محور چگونگی نیازسنجی از مشتریان، آموزش مهارت‌های کلامی و رفتاری برای تعامل سازنده با آنها و همچنین چگونگی ارتباط با مشتریان در حوزه خدمات پس از فروش و ... به کارشناسان چارگون آموزش داده می‌شود.

مدرس این کارگاه آموزشی دکتر نادر آقایی است و تلاش می‌کند با رویکردی علمی به

فرآیندهای خدماتی و به کمک بازی و با مشارکت حاضران در کارگاه، مهارتهای مشتری‌مداری و ارائه خدمات متمایز به مخاطبان و مشتریان را به کارشناسان مدعو آموزش دهد.

از محورهای کارگاه آموزشی وفادارسازی مشتری می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

## بازاریابی خدمات

انواع خدمات پس از فروش، رفتار مشتریان  
روانشناسی رضایت مشتریان پس از فروش  
تکنیک‌های جذب مشتری و ارتقای فروش و روشهای افزایش فروش و بهبود خدمات  
پس از فروش  
تکنیک‌های خدمات پس از فروش

## خدمات براساس قرارداد

مدیریت ارتباط با مشتریان، ارتباطات بین واحدهای فنی و پشتیبانی، روش‌ها، تکنیک‌ها، ابزار و ..

تکنیک‌های ارتباط خلاق در خدمات پس از فرو  
تکنیک‌های مذاکره در خدمات پس از فروش  
اشتباه‌ها و خطاهای کارکنان خدمات پس از فروش  
دام‌های فروشندگان و کارکنان خدمات  
کنترل هزینه‌های خدمات

کنترل وضعیت گارانتی در کلیه مراحل ارائه خدمات  
مدیریت کارکنان خدمات پس از فروش، سیستم های خدمات پس از فروش و کنترل  
کیفیت  
انواع مشتریان و تکنیک های برخورد با آنها

چارگون