

دوره و کارگاه مشتری مداری در بانک

بنیان و اساس نظام بانکی و مالی، مشتری است و به اعتقاد اکثر کارشناسان، سودمندترین و مناسب ترین استراتژی برای بانک ها مشتری محوری است. در واقع یک مشتری در بانک مساوی با حداقل یک دارائی است؛ امروزه بانکداران موظف هستند که خود را در آینه وجود مشتری ببینند و سعی کنند در محیط پر از رقابت، خواسته ها و تمایلات مشتری خود را درک کنند و به گونه ای عمل کنند که مشتری از خدمات آنها رضایت کامل داشته باشد

سرفصل دوره و کارگاه آموزشی



- ✓ تعریف مشتری و انواع آن در بانک؛
- ✓ اصول مشتری مداری و شناخت انتظارات مشتری؛
- ✓ دستیابی به خدمات ممتاز در بانک؛
- ✓ خدمات ممتاز و مزایای آن برای بانک و افراد؛
- ✓ نقش هر یک از کارکنان بانک در ارائه خدمات؛
- ✓ لحظات سرنوشت ساز در ارائه خدمت به مشتریان؛
- ✓ ابعاد و کیفیت مختلف خدمت رسانی در بانک؛
- ✓ اهمیت دادن به مشتری و بهبود روابط با آنان در بانک؛
- ✓ گام های بازگرداندن مشتریان ناراضی به بانک؛
- ✓ فنون و تکنیک های برتر وفادار سازی مشتریان بانک و خوشنودسازی آنان.

ویژه مدیران، معاونان، کارشناسان و متصدیان بانک و علاقه مندان به این حوزه

همراه با:

- ✓ ارائه گواهینامه های بین المللی به شرکت کنندگان؛
- ✓ برخورداری از تخفیف ویژه با معرفی و حضور بیش از ۴ نفر؛
- ✓ برخورداری از حضور در سمی آرت های ویژه شرکت پدیده تبار.

مدت دوره : ۸ ساعت

Padidehtabar@gmail.com www.semitheater.com www.Padidehtabar.com

تماس با ما: ۰۹۱۲۸۳۹۵۷۵۱ ۰۲۱-۸۸۹۴۵۹۶۱ ۰۲۱-۸۸۹۴۶۱۹۳

