

CRM  
customer  
customers  
business  
company  
will  
time  
value  
technology  
people  
relationships  
marketing  
just  
need  
support  
companies  
Web  
products  
like  
data  
reports  
sales  
information  
many  
every  
also  
make  
first  
one  
even  
years  
management  
process  
2.0  
want  
conversations  
procedures  
back  
from  
years  
drive  
customer  
think  
service  
can  
get  
Companies  
relationship  
needs  
much  
new  
management  
help  
Customers  
strategy  
applications  
organizations  
experience  
Customer

# مدیریت مشتریان



فردین  
گلستان زاده

تقیه کنده

# مدیریت مشتریان



CUSTOMER  
RELATIONSHIP  
MANAGEMENT



مفهوم مدیریت ارتباط با مشتری

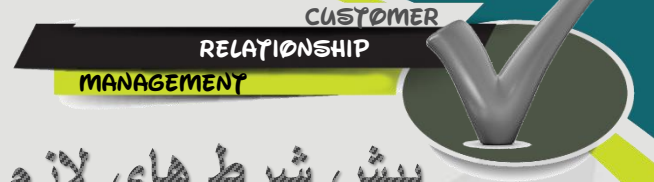
مجموعه کاملی از فرآیندها و تکنولوژی‌ها برای مدیریت ارتباط با مشتریان فعلی و بالقوه و دست اندرکاران کسب و کار

مدیریت ارتباط با مشتریان یک راهبرد تجاری جهت انتخاب و مدیریت مشتریان برای بهینه کردن و بالا بردن ارزش شرکت و همچنین فروش در دراز مدت است

مدیریت ارتباط با مشتری، استراتژی جامع کسب و کار و بازاریابی است که فناوری، فرآیندها و تمامی فعالیتهای کسب و کار را حول مشتری یکپارچه می‌سازد



# مدیریت مشتریان



پیش شرط های لازم برای اجرای سیستم CRM در یک کمپانی

4

شرکت اجزای سیستم را به درستی انتخاب کند

2

مسئول و مدیر پروژه را به درستی انتخاب کنید

3

به اعضای تیم قدرت اجرایی لازم را بدهید

مشخص کنید که به دنبال اجرای سیستم CRM چه مشکلاتی در شرکت مورد بررسی قرار می گیرد

6

شاخص های کلیدی عملکرد معینی را برای ارزیابی میزان موفقیت پروژه تعیین کنید

از یک روش مرحله به مرحله استفاده کنید



# مدیریت مشتریان



منافع استفاده از سیستم crm



ایجاد سریع تر  
سرنخ فروش

مدیریت خدمات

صرفه جویی  
در زمان

سازمان دهی

برقراری نظم

شناسایی نیازهای  
مشتریان

مدیریت فروش

برنامه ریزی  
امور فروش

ارتباط برقرار  
کردن



# مدیریت مشتریان



CUSTOMER  
RELATIONSHIP  
MANAGEMENT



۱۰ اصل موفقیت در جذب مشتری

**1** اولین خواسته مشتری احترام است

**2** مشتری در نگاه اول ظاهر آراسته، مرتب، منظم و تمیز کارکنان و محیطی که در آن وارد می شود را می سنجد

**3** عرضه تمامی کالا و خدمات موردنیاز مشتری مش تواند اطمینان وی را افزایش دهد

**4** برای مشتری کیفیت خدمات از مهم ترین عوامل مراجعه است

**5** قیمت خدمات و کالا نیز از فاکتورهای مهم مد نظر مشتری است



# مدیریت مشتریان



CUSTOMER  
RELATIONSHIP  
MANAGEMENT



۱۰ اصل موفقیت در جذب مشتری

**6** مشتری انتظار دارد در حداقل زمان ممکن خدمات ارائه شده را دریافت کند

**7** دستیابی مشتریان به رده های بالاتر می تواند آن ها را در مراجعات بعدی مصمم تر کند

**8** ایجاد تحول و تنوع در محیط کاری براساس پیشنهاد مشتریان، آن ها را در همکاری ترغیب می کند

**9** میزان رضایت کارکنان عامل اصلی برای رضایت مشتریان است

**10** ایجاد روح اعتقاد و صداقت کار از پارامترهای استوار مشتری مداری است



# مدیریت مشتریان



CUSTOMER  
RELATIONSHIP  
MANAGEMENT



مدل IDIC در مدیریت ارتباط با مشتری

IDIC = Identify + Differentiate + Interact + Customize

I شناختن مشتری و تلاش برای درک او



D فکیک کردن مشتریان و تشخیص مشتریان متمایز

I تعامل با مشتریان بر اساس شناختی که از آنها پیدا کرده ایم و نیز بر اساس اینکه در کدام گروه از مشتریان ما قرار می گیرند

C سفارشی کردن و اصلاح و تنظیم محصولات و خدمات و ارتباطات با خواسته های مشتریان



*Thank you  
for watching*

