



موسسه عالی آموزش بانکداری ایران
دیرت آموزش حرفه‌ای



دوره آموزشی

مدیریت تجربه مشتریان بانکی

۲۰ ساعت

معرفی دوره

این دوره با هدف آشنایی با مفاهیم، اهمیت و آثار مدیریت تجربه مشتریان در صنعت بانکداری، نحوه پیاده سازی نظام مدیریت تجربه مشتری در بانک به صورت عملیاتی، ارائه مدل ویژه صنعت بانکداری ایران، آشنایی با استانداردهای نوین و روندهای سال ۲۰۲۳ در مدیریت تجربه مشتریان و آشنایی با تجارب موفق بانکهای دنیا در استقرار مدیریت تجربه مشتری برگزار می شود.

مخاطبان:

مدیران و کارشناسان واحدهای:
بازاریابی
روابط عمومی
بانکداری شرکتی
تجاری

طراحی شده برای یادگیری:

- روند تکاملی اقتصاد سنتی تا اقتصاد تجربه
- بررسی مقایسه‌ای مدیریت تجربه مشتری (C.E.M) و مدیریت ارتباط با مشتری (C.R.M)
- اهمیت مدیریت تجربه مشتری و آثار آن در صنعت بانکداری
- روند تکاملی صنعت بانکداری و تحول مدیریت تجربه از بانکداری سنتی تا بانکداری دیجیتال
- تجزیه و تحلیل رفتار مشتریان در نسل‌های X, Y, Z و عوامل مؤثر بر ایجاد تجربه لذت بخش برای آنها
- فرآیند مدیریت تجربه مشتری و مکانیزم پیاده سازی آن در عمل
- آشنایی با نقشه سفر مشتری و نحوه ترسیم آن برای گروه‌های مختلف مشتریان بانکی
- ارائه مدل عملیاتی مدیریت تجربه مشتریان برای صنعت بانکداری ایران
- مکانیزم سنجش درجه بلوغ مدیریت تجربه مشتریان
- آشنایی با استانداردهای مدیریت تجربه مشتریان
- بررسی تجارب موفق بانک‌های انگلستان، فرانسه، سنگاپور و اندونزی در استقرار مدیریت تجربه مشتریان
- روندهای مدیریت تجربه مشتریان در سال ۲۰۲۳

پیش نیاز:

- مبانی بازاریابی بانکی

حضور

مهلت ثبت نام: ۱۵ مهر ۱۴۰۲

تاریخ برگزاری: سه شنبه ۱۸ مهر الی ۱۶ آبان ۱۴۰۲ ساعت ۸ الی ۱۲

مدرس دوره:

- دکترای مدیریت بازرگانی (گرایش بازاریابی بین الملل)
- مدرس بانک و دانشگاه
- مؤلف مقالات و کتب متعدد

آدرس: خیابان پاسداران، سه راه ضرابخانه، پلاک ۱۹۵

www.ibi.ac.ir

شرایط ثبت نام: برای ثبت نام به پرتال موسسه (آموزش حرفه‌ای) به آدرس ذیل مراجعه شود.

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

هزینه دوره به ازای هر نفر: ۴۲,۰۰۰,۰۰۰ ریال به صورت خالص

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

شماره تماس: ۲۹۹۵۹۲۷۹-۲۹۹۵۹۲۸۰

دورنگار: ۲۲۸۴۶۸۹۹

ایمیل: prof.training@ibi.ac.ir