



ده قانون طلایی اصول مشتریمداری

دکتر علی اصغر صفری فرد (Ph.D)

۰۹۱۲۲۱۳۷۱۴۴



نکات کلیدی مدیریت
توسعه مهارت‌های مدیریتی



**بهترین سلام‌ها و درودهای حضرت پروردگار،
فرشتگان، نیکان، عرفا و صلحا
تقدیم به روح مطهر سید اعظم، خواجه دو عالم،
حضرت رسول اکرم (ص) و خاندان گرانقدرش**



نکات کلیدی مدیریت
توسعه مهارت‌های مدیریتی



دکتر علی اصغر صفری فرد (Ph.D)

نویسنده، مشاور و مدرّس دوره‌های آموزشی

توسعه مهارت‌های مدیریتی

دارای سابقه تدریس در بیش از ۱۰۰ دانشگاه، مرکز

آموزش عالی، انستیتو، سازمان، شرکت و موسسه آموزشی

09122137144

safarifardas@Gmail.com

- مشتری به ما وابسته نیست،
ما به او وابسته هستیم.

- او مزاحم کار ما نیست، او هدف کار
ماست.

- او یک بیگانه در کار نیست، او بخشی
از آن است.

- ما با انجام کار برای او، لطفی در حق او
نمی‌کنیم، اوست که با فراهم کردن
این فرصت به ما لطف می‌کند.

مهارت‌ها گاندهی





**تنها یک رئیس وجود دارد،
آن هم مشتری است!
مشتری، مهم‌ترین بازدیدکننده
در محدوده ما است.**

خودکار سبز

t.me/green_pen

eitaa.com/green_pen

www.GreenPen.blogfa.com

www.GreenPen.blogsky.com

تلگرام

ایتا

بلاگفا

بلاگ اسکای





امروزه سازمان‌ها و شرکت‌ها نمی‌توانند به انتظارات و خواسته‌های مشتریان بی‌تفاوت باشند.

خودکار سبز

t.me/green_pen

eitaa.com/green_pen

www.GreenPen.blogfa.com

www.GreenPen.blogsky.com

تلگرام

ایتا

بلاگفا

بلاگ اسکای





اگر مردم را دوست ندارید
از این کار دست بردارید!
اولین انتظار هر مشتری، احترام است.

خودکار سبز

t.me/green_pen

eitaa.com/green_pen

www.GreenPen.blogfa.com

www.GreenPen.blogsky.com

تلگرام

ایتا

بلاگفا

بلاگ اسکای





برای هر مشتری **کیفیت**
محصولات و خدمات **مهمترین**
عامل در وفاداری و **تکرار**
خرید از یک فروشنده **است!**

خودکار سبز

t.me/green_pen

eitaa.com/green_pen

www.GreenPen.blogfa.com

www.GreenPen.blogsky.com

تلگرام

ایتا

بلاگفا

بلاگ اسکای





**تمرکز اولیه مدیریت کیفیت
بر برآورده سازی الزامات مشتری
و حتی تلاش در جهت فراتر رفتن
از انتظارات مشتریان است.**

خودکار سبز

t.me/green_pen

eitaa.com/green_pen

www.GreenPen.blogfa.com

www.GreenPen.blogsky.com

تلگرام

ایتا

بلاگفا

بلاگ اسکای





مشتری مداری شناخت نیازهای نامشخص مشتری و تلاش برای برآوردن این نیازها است.

خودکار سبز

t.me/green_pen

eitaa.com/green_pen

www.GreenPen.blogfa.com

www.GreenPen.blogsky.com

تلگرام

ایتا

بلاگفا

بلاگ اسکای





به قول‌های داده شده (به ویژه قول‌های زمانی) وفادار باشید.

خودکار سبز

t.me/green_pen

eitaa.com/green_pen

www.GreenPen.blogfa.com

www.GreenPen.blogsky.com

تلگرام

ایتا

بلاگفا

بلاگ اسکای





با اصلاح فرایندهای کاری سرعتِ ارائه خدمات خود به مشتریانِتان را افزایش دهید .

خودکار سبز

t.me/green_pen

eitaa.com/green_pen

www.GreenPen.blogfa.com

www.GreenPen.blogsky.com

تلگرام

ایتا

بلاگفا

بلاگ اسکای





رضایت شغلی کارکنان

کلید طلایی

رضایت‌مندی مشتریان است.

خودکار سبز

t.me/green_pen

eitaa.com/green_pen

www.GreenPen.blogfa.com

www.GreenPen.blogsky.com

تلگرام

ایتا

بلاگفا

بلاگ اسکای





هرگونه اقدام مدیریت چنانچه در پایان به جلب رضایت مشتری منتهی نگردد بی ثمرخواهد بود!

خودکار سبز

t.me/green_pen

eitaa.com/green_pen

www.GreenPen.blogfa.com

www.GreenPen.blogsky.com

تلگرام

ایتا

بلاگفا

بلاگ اسکای



مشتری مداری دو قانون دارد
قانون اول این که
همیشه حق با مشتری است.
قانون دوم این که
اگر حق با مشتری نباشد
به قانون اول مراجعه نمائید!





نکات کلیدی مدیریت
توسعه مهارت‌های مدیریتی

بسمه تعالی شانه

دوره آموزشی کاربردی

مشتری مداری

- آشنایی با مشتری و مفهوم مشتری مداری
- آشنایی با ارباب رجوع و تفاوت آن با مشتری
- دلایل لزوم و توجه شدید به مشتری و تکریم ارباب رجوع
- انواع مراجعین از نظر سطح رضایت مندی
- راه کارهای ایجاد رضایت مندی و وفاداری در مشتریان (داخلی و خارجی)
- منشور اخلاقی ویژگی های سازمان مشتری مدار
- راهبردهای طلایی مشتری مداری
- برخورد صحیح با مشتریان ناراضی، ناسازگار و خشمگین
- پاسخگویی درست و فوری به شکایات مشتریان
- بازرسی از فرآیند مشتری مداری و انجام اقدامات اصلاحی

دکتر علی اصغر صفری فرد

دکتری تخصصی مدیریت (Ph.D)

نویسنده، مشاوره و مدرس دوره های آموزشی توسعه مهارت‌های مدیریتی

۰۹۱۲۲۱۳۷۱۴۴



نکات کلیدی مدیریت
توسعه مهارت‌های مدیریتی

۱۴۰۲

بسم تعالی

معرفی دوره‌های آموزشی توسعه مهارت‌های مدیریتی

- کلیات نظام آراستگی (5S+2S)
- نظام آراستگی (5S+2S) در اداره
- نظام آراستگی (5S+2S) در انبار
- نظام آراستگی (5S+2S) در بخش تولید
- مدیریت کیفیت جامع (TQM)
- سیستم مدیریت کیفیت (QMS)
- حلقه های کنترل کیفیت (QCC)
- مدیریت ریسک کیفیت (QRM)
- مدیریت بهبود مستمر (KAIZEN)

دکتر علی اصغر صفری فرد
دکتری تخصصی (Ph.D) مدیریت
دارای سابقه تدریس در ۱۰۰ دانشگاه،
مرکز آموزش عالی، انستیتو، سازمان،
شرکت و موسسه آموزشی
۰۹۱۲۲۱۳۷۱۴۴
۰۹۲۳۲۸۲۵۶۸۲
safariardas@Gmail.com

- اصول سرپرستی
- تفویض اختیار موثر
- استخدام بهترین‌ها
- پاسخگویی سازمانی
- بازخورد موثر مدیریتی
- اصول مشتری مداری
- اخلاق حرفه‌ای مدیران
- مهارت‌های حرفه‌ای مدیران
- سیستم سازی کسب و کار
- مدیریت تغییر در سازمان
- پدافند غیر عامل (عمومی)
- توانمندسازی منابع انسانی
- نظام رسیدگی به شکایات مشتریان
- طراحی سیستم کنترلی در مدیریت
- ایجاد گروه‌ها و تیم‌های کاری موثر
- رفتار صحیح مدیران در مجامع عمومی
- اصول و فنون برگزاری جلسات اثربخش
- هدف گذاری و برنامه ریزی موثر در مدیریت
- حفاظت در سازمان (فیزیکی، گفتار، اسناد)
- نظام پیشنهادها و نقش آن در ارتقاء کیفیت
- رهبری
- رفتار سازمانی
- مدیریت دانش
- توسعه فردی
- آئین تشریفات
- خلاقیت و نوآوری
- فرهنگ سازمانی
- فرهنگ شهروندی
- یادگیری سازمانی
- تکریم ارباب رجوع
- رفتار شهروندی سازمانی
- راه کارهای ایجاد انگیزه در کارکنان
- راهبردهای مدیریت تعارض سازمانی
- آداب رفتار و معاشرت در محیط کاری
- نقش هوش هیجانی در موفقیت سازمان
- برقراری ارتباطات انسانی و سازمانی موثر
- فرسودگی شغلی و راه های پیشگیری از آن
- استرس و راه کارهای مدیریت استرس شغلی
- نقش رضایت شغلی کارکنان در سودآوری سازمان ها
- رفتار صحیح با کارکنان دشوار، بدقلق، ناسازگار و سمی

دوره آموزشی

اصول مشتری مداری

دکتر علی اصغر صفری فرد ۰۹۱۲۲۱۳۷۱۴۴



نکات کلیدی مدیریت
توسعه مهارت‌های مدیریتی

بسمه تعالی

مجموعه کتاب‌های دکتر علی اصغر صفری فرد (Ph.D)

نویسنده و مدرس دوره‌های آموزشی توسعه مهارت‌های مدیریتی

شماره	نام کتاب	شماره	نام کتاب
۱	سیستم‌سازی کسب و کار	۱۶	حفاظت اسناد
۲	ارتباطات سازمانی اثربخش	۱۷	حفاظت گفتار
۳	تفویض اختیار موثر	۱۸	تیم سازی و کار تیمی موثر
۴	فرهنگ سازمانی	۱۹	مدیریت استرس شغلی
۵	رفتار شهروندی سازمانی	۲۰	مدیریت تغییر در سازمان
۶	ایجاد انگیزش در کارکنان	۲۱	استخدام بهترین کارمندان
۷	پیشگیری از فرسودگی شغلی	۲۲	مهارت‌های حرفه ای مدیران
۸	بهبود مستمر (KAIZEN)	۲۳	برگزاری جلسات اثربخش
۹	مدیریت کیفیت جامع (TQM)	۲۴	توانمندسازی منابع انسانی
۱۰	خلاقیت و نوآوری سازمانی	۲۵	اصول سرپرستی
۱۱	رسیدگی به شکایات مشتریان	۲۶	یادگیری سازمانی
۱۲	ایجاد رضایت شغلی در کارکنان	۲۷	مدیریت دانش
۱۳	طراحی سیستم کنترلی	۲۸	سیستم نظام پیشنهادها
۱۴	بازخورد موثر مدیریتی	۲۹	هدف‌گذاری مدیریتی
۱۵	هوش هیجانی	۳۰	تصمیم‌گیری مدیریتی

دانلود رایگان

شبکه آموزشی خودکار سبز

➤ www.GreenPen.blogfa.com

www.GreenPen.blogsky.com

09122137144

خودکار سبز
دکتر علی اصغر صفری فرد
09122137144
نکات کلیدی مدیریت
توسعه مهارت‌های مدیریتی



منتخبی از سوابق تدریس دکتر علی اصغر صفری فرد (Ph.D)
Management, QMS, GMP, GLP, GSP, HSE, Cleanroom
در بیش از ۱۰۰ دانشگاه، مرکز آموزش عالی، سازمان، شرکت و موسسه آموزشی
۰۹۱۲۲۱۳۷۱۴۴



نکات کلیدی مدیریت
توسعه مهارت‌های مدیریتی

t.me/green_pen

eitaa.com/green_pen

www.GreenPen.blogfa.com

www.GreenPen.blogsky.com

تلگرام

ایتا

بلاگفا

بلاگ اسکای