



سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور



نشر مهارت آموزی
و مربیان



معرفی کتاب:

" مشتری مداری در کسب و کارها "

بی شک، موفقیت کسب و کار ما وابسته به مشتریان و رویکرد مشتری مداری است. بدون وجود مشتری، فروش، درآمد، یا اصلاً کسب و کاری در کار نخواهد بود. منظور این است که اگر تمایل داریم در عرضه کالا یا خدمت موفق باشیم، لازم است مشتریان خود را در اولویت قرار دهیم. به عبارت دیگر، نباید تنها به استانداردهای رایج خدمات مشتری مانند رعایت کیفیت و قیمت پایین تر از رقبا اکتفا کرد و ضروریست گامی فراتر از این ملاحظات قدیمی و تاریخ مصرف گذشته برداریم.

برای دستیابی به اهداف والای خود در کسب و کار، لازم است که رضایت مشتریان را در بالاترین سطوح کسب شود و برای رسیدن به چنین مقصودی، بهترین رویکرد آن است که فرهنگ مشتری مداری را در تمام سطوح کاری خود گسترش داده و بر اساس آن رفتار شود. روند رو به رشد توسعه محصولات و رقبا نشان می دهد که چیزی با عنوان کمبود محصولات وجود ندارد بلکه آنچه هست، کمبود مشتری است. این موضوعی است که موجب افزایش روز افزون اهمیت مشتری می شود. مشتری به لطف ظهور اینترنت، نسبت به گذشته اطلاعات بیشتری دارد و از سوی دیگر، حق انتخاب های فراوانی دارد.

در کتاب " مشتری مداری در کسب و کارها " ابتدا تعریف دقیقی از مشتری و راهکارهای حفظ و جذب مشتری در کسب و کارها بیان شده و سپس اهمیت و ضرورت پیاده سازی سیستم مدیریت ارتباط با مشتری مورد بررسی قرار گرفته است. در پایان نیز پرسشنامه های متناسب با سنجش رضایت مشتری در کسب و کارها جمع آوری و ارائه شده است

لازم به ذکر است که کتاب " مشتری مداری در کسب و کارها " به قلم احمد احمد خانی و پریسا علیمردانی در ۲ فصل در نشر مهارت آموزی و مربیان مرکز تربیت مربی فنی و حرفه ای به چاپ رسیده است و علاقه مندان جهت اطلاع بیشتر از این اثر ارزشمند با شماره های ذیل تماس حاصل فرمایند:

۰۲۶-۳۲۵۳۴۱۴۳

۰۲۶-۳۲۵۳۳۸۱۱



سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور



نشر مہارت آموزی
و مربیان

ITC
مرکز تربیت مربی فنی و حرفه ای

ITC
مرکز تربیت مربی فنی و حرفه ای



سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

مشتری مداری در کسب و کارها

مؤلفین:
احمد احمد خانی - پریسا علیمر دانی

مشتری مداری در کسب و کارها

احمد احمد خانی - پریسا علیمر دانی



ناشر: نشر مہارت آموزی و مربیان
کج - پل آزادگان - بلوار امام رضا (ع) - بلوار تربیت مربی
مرکز تربیت مربی فنی و حرفه ای
تلفن: ۰۲۶۲۲۵۳۳۸۱۱ - دورنگار: ۰۲۶۲۲۵۰۵۵۲۴

