

استاندارد آموزش شایستگی مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)

گروه شغلی

امور مالی و بازرگانی

کد ملی آموزش شایستگی

۳	۳	۲	۲	۳	۰	۴	۵	۰	۰	۹	۰	۰	۱	۱
Isco- ۰/۸				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی		نسخه	

۱۳۴۹۱۱۰۴۰۱

استاندارد دوره آموزشی
ویژه مراکز جوار دانشگاهی

کد استاندارد: ۱۳۴۹۱۱۰۴۰۱

نام دوره : مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)

ردیف	عنوان توانایی	تئوری (ساعت)	عملی (ساعت)	جمع (ساعت)
۱	توانایی اندازه گیری رضایت مشتری	۲	۳	۵
۲	توانایی امکان سنجی مدیریت ارتباط با مشتری	۲	۳	۵
۳	توانایی مدیریت ارتباط با مشتری تعاملی	۲	۳	۵
۴	توانایی مدیریت ارتباط با مشتری عملیاتی	۲	۳	۵
۵	توانایی مدیریت ارتباط با مشتری تحلیلی	۲	۳	۵
۶	توانایی تجزیه و تحلیل Profile مشتری بر اساس تکنیک های داده کاری	۴	۶	۱۰
۷	توانایی مدیریت شکایات مشتریان	۲	۳	۵
۸	توانایی اندازه گیری رضایت از پاسخگویی به شکایات مشتریان	۲	۳	۵
۹	توانایی پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری	۳	۴	۷
۱۰	توانایی ارزیابی اثر بخشی CRM با استفاده از BSC	۳	۴	۷
۱۱	توانایی مدیریت استراتژیهای CRM در سازمان	۳	۴	۷
	جمع	۲۷	۳۹	۶۶