



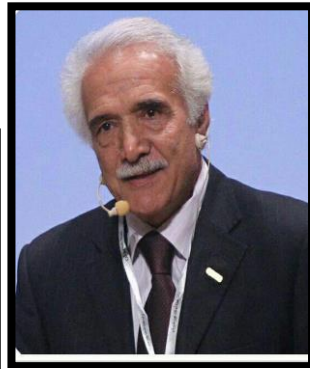
مهندس
منصور همایونی نژاد

مؤسسه آموزشی و پژوهشی اتاق بازرگانی، صنایع،

معادن و کشاورزی ایران برگزار می کند:

سمینار مدیریت تجربه مشتری (CEM)

چگونه با خلق "تجربه رضایت بخش" برای مشتریان "فروش و سود" را
افزایش دهیم؟
(با نگرش به وضعیت "فعلی" بازار ایران)



دکتر
محمد بلوریان



مؤسسه آموزشی و پژوهشی
اتاق بازرگانی، صنایع و معادن ایران
تأسیس ۱۳۷۲

اولین مجری "پیاده سازی" پروژه اجرایی
"مدیریت تجربه مشتری" در ایران
(از سال ۱۳۹۱ تاکنون)

مربی کارگاه های تخصصی آموزشی در اتاق
بازرگانی ایران و تهران و
مراکز مختلف شرکت ملی نفت، سازمان
مدیریت صنعتی، وزارت ورزش و جوانان و...

دکترای تبلیغات و بازاریابی از دانشگاه

ایندیانای آمریکا

عضو هیئت علمی دانشگاه ها، مدرس دوره

های MBA و DBA

نویسنده بیش از بیست کتاب در زمینه های

بازاریابی، فروش و تبلیغات

عضو مؤسس انجمن علمی بازاریابی ایران،

عضو انجمن تحقیقات بازاریابی

رئوس مطالب:

- اشاره کلی به بازاریابی، فروش، تبلیغات با نگرش استراتژیک - معرفی CEM و بررسی تفاوت های آن با CRM -
- فرآیند اجرایی یک سفر لذت بخش برای مشتری - معرفی مدل R-STP-MM-I-C - اندازه گیری تجربه مشتری و
- مدل NPS - معرفی تفاوت های بین تجربه، دانش و نگرش مشتری - پایش های CEM در گذشته، حال و آینده -
- فرمول ساده ایجاد ارزش برای مشتری - بهبود تجربه مشتری - مدل شکل گیری تجربه مشتری - الگوریتم اجرایی
- نقشه سفر مشتری - اهداف ویژگی ها و مزایای CEM - محاسبه شاخص رضایت مشتری CSI

زمان برگزاری: ۱ اسفند ساعت ۱۲:۰۰ - ۰۸:۰۰

سرمایه گذاری شما: ۱,۸۰۰,۰۰۰ ریال

مکان برگزاری: خ طالقانی، نبش خ شهید موسوی، طبقه اول، پ ۱۷۵

اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران

شماره تماس جهت ثبت نام: ۰۲۱-۱۸۸۱۴۰۴۲ و ۰۲۱-۱۸۸۱۴۰۴۱

(داخلی ۱۱۲)

www.iccim-ins.ir