



• محتوای کارگاه

- مبانی نظری و جایگاه طرح تکریم ارباب رجوع
- جلب رضایت ارباب رجوع و برنامه های تحول در نظام اداری
- مشتری مداری به عنوان یکی از رویکردهای مدیریت دولتی نوین
- فزاینده های پنج گانه طرح تکریم ارباب رجوع
- پاسخگویی و ساز و کارهای اطلاع رسانی در حیطه وظایف
- منشور اخلاقی و جایگاه آن در طرح تکریم ارباب رجوع
- نقش رفتارهای مناسب کارکنان در جلب رضایت مشتریان

• مقدمه

در عصر حاضر، با توجه به گسترش فعالیتها و پیچیدگی خدمات اقتصادی، رقابت شدید در عرصه تولید و خدمات، گسترش روزافزون سازمانهای عرضه کننده کالا و خدمات، ارتباطات بسیار فزاینده و پیچیده و بسیاری از عوامل دیگر، برقراری ارتباط سازمانها با مردم و توجه به دیدگاه و خواسته افراد جامعه، ضروری به نظر می رسد. تا آنجا که می توان گفت شرط بقا و دوام هر سازمان، داشتن روابط پویا، عمیق و مؤثر با مراجعه کنندگان است.

شرایط شرکت کنندگان: روسا، مدیران و مسئولین دفاتر مدیران

- ارایه گواهی نامه آموزشی داخلی (در صورت درخواست جهت گواهی نامه بین المللی معتبر هزینه جداگانه محاسبه می گردد)
- پذیرایی از شرکت کنندگان (میان وعده) / ارزشیابی از فراگیران استادان
- ارایه مشاوره به شرکتها در حوزه های مختلف با شرایط ویژه توسط استادان
- استفاده فراگیران از سمینارهای شرکت با شرایط ویژه
- عضویت در باشگاه مشتریان و ارایه خدمات ویژه
- در صورت معرفی بیش از ۳ نفر در هر دوره ۱۰٪ تخفیف ویژه محاسبه می گردد.
- در صورت ثبت نام هر فرد جهت حضور در سه کارگاه آموزشی ۱۰٪ تخفیف ویژه محاسبه می گردد.

برای هماهنگی ثبت نام با واحد آموزش خانم مرجانی ۸۸۲۱۶۱۷۰ و ۸۸۲۱۶۹۸۷ تماس حاصل فرمایید.