

اصول طلايي مشتري مدبري



اصول طلايي مشرتري مديري

■ اصل هفتم:

■ _____ مديريت كنيد.

مشتریان چند گونه هستند؟

- انواع مشتری بر اساس میزان رضایتمندی آنان
- انواع مشتری بر اساس رفتارهای آنان
-)
-)
-)
-)
-)
-)

	انواع مشرتري از نظر رفتاری
36	-
23	همه چیز دان
18	
9	
8	خشمگین و مشوش
6	
100	

اهمیت مشتری

- هزینه یک مشتری جدید، بین 11 نگرهداری یک مشتری قدیم
- برای افزایش درصدی مشتری، باید 10 هزینه کرد .
- زیان مشتری دیگر یک مشتری، حکم 100
- 98 مشتریان ناراضی، شکایت می
- اینکه مشتریان کاملاً راضی () خرید کنند، راضی شرکت
- شکایت مشتری 90 کار راضی
- کردن هفت پیگیری برای دیگر مشتری هم

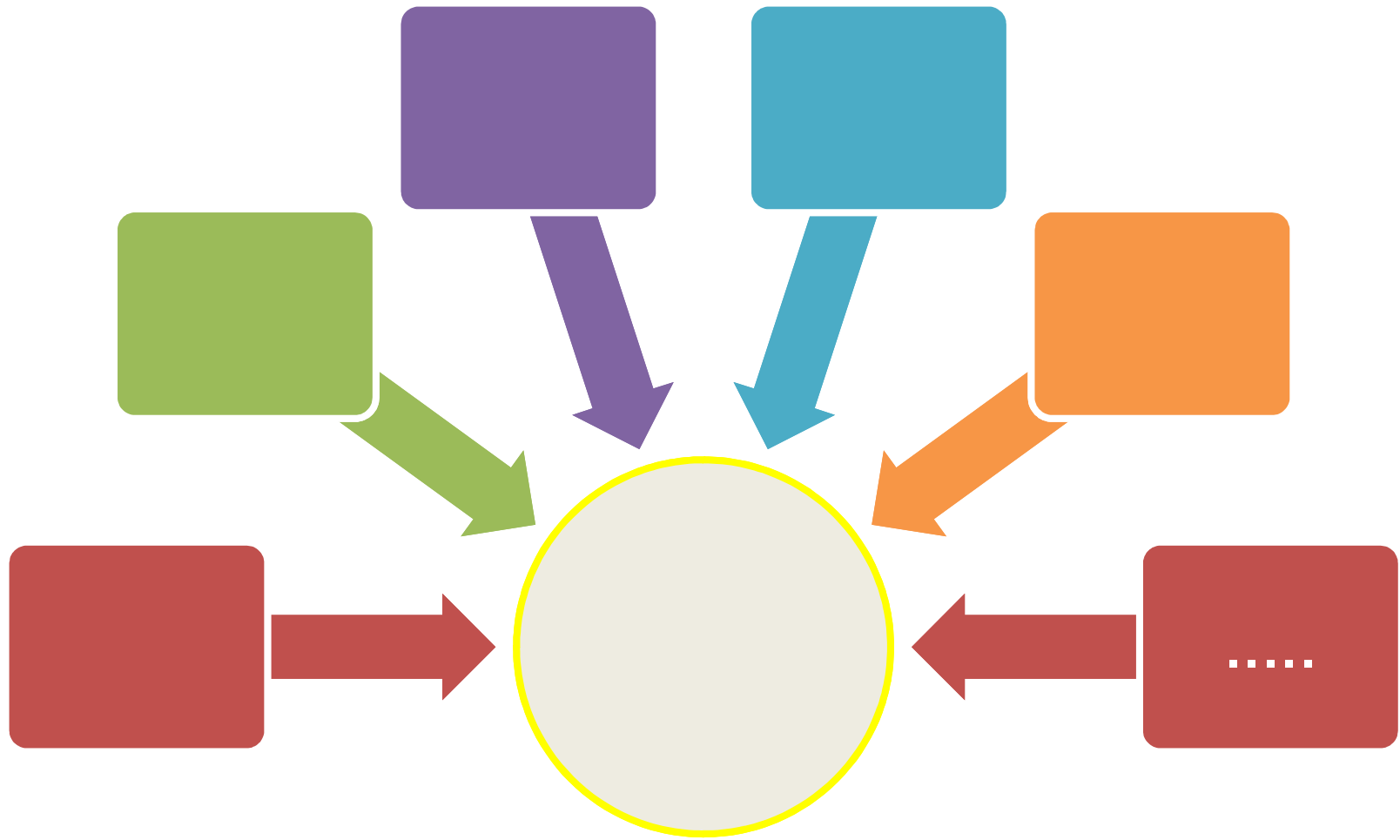
اهمیت مشتری

- ❖ مشتری می
- ❖ مشتری راضی
یک مشتری جدید.
- ❖ همیشه
یک مشتری عادی .
می
- که مشتریانی که
شرکت یا
افراد
- دیگران خواهند
منفی
- که
یک دهم
تعریف می کنند.

مشتریان ناسازگار؟

- انواع ناسازگارها (طیف ناسازگارها)

- همیشه
کنید.
کمک
موقعیتهای
کنید.
توانید
رفتارهای
کند



انواع گروه های سازمانی

1. گروه رسمی

2. گروه های غیر رسمی

وظایف مدیریت منابع انسانی:

- 1.
2. تجزیه تحلیل و شغل
3. برنامه ریزی جهت تامین نیروی انسانی مورد نیاز سازمان
4. کارمند یابی
5. انتخاب و استخدام بهترین و شایسته ترین نیروها
6. طراحی و تنظیم برنامه هایی که ورود کارکنان جدید به سازمان را تسهیل میکند
7. آموزش کارکنان
8. تربیت مدیر
9. طراحی سیستم های ارزیابی عملکرد.. ..

سیر تحول مدیریت انسانی

حوزه مدیریت منابع انسانی با حوزه قدیمی مدیریت کارکنان و اداره امور کارکنان متفاوت است که این سیر تحول های مدیریت منابع انسانی را به 9 مرحله میتوان تقسیم کرد

1. دوران پیش از انقلاب صنعتی

2. انقلاب صنعتی و پیدایش نظام کارخانه ای

3. پیدایش شرکت های مدرن و سرمایه ای اداری

4. مدیریت علمی نهضت رفاه اجتماعی و روان شناسی

5. جنگ جهانی و پیدایش حرفه مدیریت حرفه مدیریت منابع انسانی

6. نهضت روابط انسانی (تلفیق عامل انسانی در مدیریت علمی)

7. عصر طلایی روابط صنعتی و مدیریت منابع کارکنان و کارکرد

نگهداری

8. پیدایش رشته مدیریت منابع انسانی معاصر

9. دوران تمرکز استراتژیک در مدیریت منابع انسانی و حرکت به سمت

<http://www.toghraei.ir>

همان طور که صحبت شد انقلابی که باید در عرصه فناوری اطلاعات شکل بگیرد باید یک تغییر و تحول جدی در نحوه ی پیاده سازی و اجرای امور در آن پیش آید.

عواملی که در وقوع انقلاب و تحول در فناوری اطلاعات ضرورت دارد
.....:

1. شیوع مصرف گرایی

2. دیجیتالی شدگی تشکیلات اقتصادی

3. افزایش هزینه ها در بخش فناوری اطلاعات

هفت راه کار برای ایجاد یک تحول و انقلاب بزرگ در فناوری اطلاعات که
....:

1. از یک چهار چوب خدمات رسانی حقیقی مثل ITIL استفاده کنید.

2. نیم نگاهی هم به برون سپار داشته باشد.

3. از یک رویکرد مدیریتی واحد استفاده کنید.

4. اختلال ها و نویز ها را حذف کنید.

5. به اتوماتیک سازی فکر کنید!

6. با سهامداران شرکت هماهنگ باشید!

7. در مورد وضعیت سازمان خود دانش و آگاهی کسب کنید!

چیست؟ شغل یا پیشه فعالیتی منظم است که در ازای دریافت پول انجام می‌شود
مجموعه شغل‌های یک فرد در طول زندگی،
سوابق شغلی آن فرد را تشکیل می‌دهد.



معیارهای انتخاب شغل چیست؟

1- انگیزه

2- بررسی علائق

3-

4- عوامل اجتماعی

5- فرصت های شغلی

6- عوامل اقتصادی

7



مشاغلی که در معرض نابودی است

1-کارگران کارخانه

2-

3-مشاوران حقوقی

4-کشاورزی

5-حسابداری

6-صندوق داری

7-رانندگی

8-مشاوران املاک و خودرو



• دلایل بین

1. پیشرفت

2. بکارگیری علم در جهت رفع نیاز

شغل های جدیدی که به وسیله ی فناوری اطلاعات به وجود آمده اند

1- توسعه دهنده اپلیکیشن موبایل

2- مهندس

3- طراح بازی های ویدیویی

4- متخصص امنیت فناوری

5- تحلیلگر سیستم های کامپیوتر

6- توسعه دهنده

7- هوش مصنوعی

8-

9- معمار شبکه های کامپیوتری