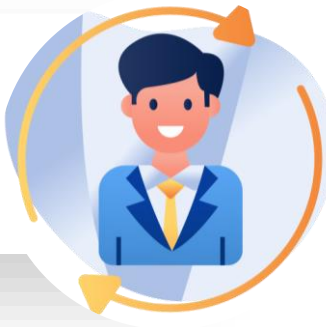
مدیر حساب مشتریان

بررسی شغل، مهارت ها، شایستگی ها و سوابق مورد نیاز



هدف شغل و مسئولیت های اصلی



اطمینان از رضایت مشتری (اعم از مشتری نهایی و تامین کنندگان)، پیگیری نیازهای آن‌ها و شناسایی فرصت‌های جدید برای افزایش فروش و تقویت همکاری‌های تجاری، هدف اصلی این شغل است.



- مدیریت روابط با مشتریان.
- توسعه کسب‌وکار با مشتریان فعلی.
- ارائه پشتیبانی و مشاوره.
- پیگیری سفارشات و قراردادها.
- پیگیری تا حل مشکلات مشتریان.
- کمک در تدوین استراتژی‌های فروش.
- گزارش‌دهی و تحلیل عملکرد.
- همکاری با تیم‌های داخلی.

شایستگی‌ها و مهارت‌ها

فنی



- ✓ دانش عمیق درباره محصولات یا خدمات شرکت
- ✓ تسلط بر نرم‌افزارهای مدیریت ارتباط با مشتری
- ✓ مهارت در تحلیل داده‌ها و گزارش‌نویسی
- ✓ آشنایی با اصول مدیریت روابط با مشتری
- ✓ توانایی استفاده از نرم‌افزارهای آفیس
- ✓ آشنایی با تکنیک‌های فروش و بازاریابی
- ✓ مهارت در ارائه و سخنرانی
- ✓ توانایی کار با ابزارهای تحلیل بازار و رقبا
- ✓ آشنایی با قوانین و مقررات مرتبط با صنعت
- ✓ مهارت در استفاده از پلتفرم‌های ارتباطی آنلاین و شبکه‌های اجتماعی

نرم



- ✓ مهارت‌های ارتباطی عالی (کلامی و نوشتاری)
- ✓ هوش هیجانی بالا و توانایی درک نیازهای مشتری
- ✓ مهارت‌های مذاکره و حل تعارض
- ✓ مدیریت زمان و اولویت‌بندی وظایف
- ✓ انعطاف‌پذیری و سازگاری با تغییرات
- ✓ توانایی کار تیمی و همکاری بین‌بخشی
- ✓ خلاقیت در حل مسائل و ارائه راهکارها
- ✓ پشتکار و تعهد به اهداف بلندمدت
- ✓ توانایی مدیریت استرس و کار تحت فشار
- ✓ اخلاق حرفه‌ای و قابلیت اعتماد

سوابق مورد نیاز

تحصیلات

مدرک کارشناسی در رشته‌های مدیریت بازرگانی، بازاریابی، فروش یا رشته‌های مرتبط.

تجربه کاری

حداقل ۳-۵ سال تجربه کاری در نقش‌های فروش، مدیریت حساب‌ها یا مشتریان کلیدی.

سابقه مدیریت حساب‌ها

تجربه موفق در مدیریت روابط با مشتریان و حفظ آن‌ها برای طولانی مدت.

سابقه کار با CRM

تجربه عملی در کار با نرم‌افزارهای مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) و توانایی پیگیری و مدیریت حساب‌های مشتری.

توانایی در حل مشکلات مشتریان

سابقه در حل مشکلات مشتریان و بهبود رضایت آن‌ها از خدمات یا محصولات.

تهیه شده در ریرا



ممنون از توجه شما