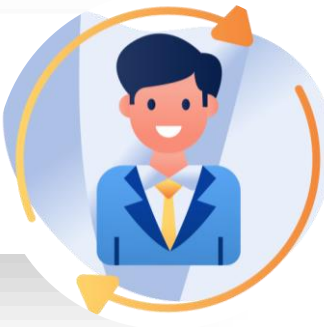
مدیر موفقیت مشتری

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



هدف شغل و مسئولیت های اصلی



اطمینان از رضایت و موفقیت مشتریان در استفاده از محصولات و خدمات شرکت ،هدف اصلی این شغل است.



- مدیریت روابط با مشتریان.
- ارائه آموزش و راهنمایی.
- حل مشکلات و درخواست‌های مشتریان.
- ارزیابی و تحلیل عملکرد مشتریان در استفاده از محصولات و خدمات و ارائه راهکارهای بهبود.
- افزایش ارزش طول عمر مشتری.
- پیگیری بازخورد مشتریان.
- کاهش نرخ ریزش مشتری.
- شناسایی فرصت‌های فروش متقابل و فروش مکمل.

شایستگی‌ها و مهارت‌ها

فنی



- ✓ دانش عمیق محصول یا خدمات شرکت
- ✓ تسلط بر سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری
- ✓ مهارت‌های تحلیل داده و گزارش‌دهی
- ✓ مدیریت پروژه
- ✓ آشنایی با شاخص‌های کلیدی عملکرد مرتبط با موفقیت مشتری
- ✓ درک فرآیندهای کسب و کار
- ✓ مهارت‌های ارائه و آموزش
- ✓ دانش صنعت و روندهای بازار
- ✓ توانایی کار با ابزارهای تحلیلی و نرم‌افزارهای مرتبط
- ✓ آشنایی با فرایندهای در ارتباط با مشتری داخل سازمان

نرم



- ✓ مهارت‌های ارتباطی قوی
- ✓ همدلی و درک نیازهای مشتری
- ✓ توانایی ایجاد و حفظ روابط
- ✓ تفکر استراتژیک
- ✓ حل مسئله و تصمیم‌گیری
- ✓ مدیریت زمان و اولویت‌بندی
- ✓ انعطاف‌پذیری و سازگاری
- ✓ کار تیمی و همکاری
- ✓ مهارت‌های مذاکره
- ✓ هوش هیجانی

سوابق مورد نیاز

تحصیلات

داشتن مدرک تحصیلی در رشته‌های مرتبط مانند مدیریت بازرگانی، بازاریابی یا معادل آن.

تجربه کاری

حداقل ۳-۵ سال تجربه کاری در حوزه موفقیت مشتری، خدمات مشتری یا مدیریت حساب.

تجربه در مدیریت روابط با مشتریان

سابقه مدیریت روابط با مشتریان و ارائه خدمات با کیفیت به آن‌ها.

آشنایی با صنعت مربوطه

تجربه کار در صنعتی که شرکت در آن فعالیت می‌کند می‌تواند مزیت محسوب شود.

سابقه موفقیت در افزایش رضایت و وفاداری مشتری

داشتن سابقه موفقیت در بهبود رضایت و وفاداری مشتریان و کاهش نرخ ریزش مشتری.

تهیه شده در ریرا



ممنون از توجه شما