



دوره های کاربردی اجرایی بازاریابی کنترل کیفیت و مشتری مداری خدمات پس از فروش در نمایندگی ها، تولید کنندگان و وارد کنندگان

اصول، مبانی، مفاهیم، کاربردها، تکنیک ها، روش ها، سیستم های موثر در خدمات پس از فروش

به صورت کاربردی اجرایی

هدف از دوره:

آشنایی کاربردی و کامل مخاطبان با فرایندها اصول مبانی مفاهیم کاربردها و تکنیک های خدمات پس از فروش

مدرس دوره: علی خویه

استاد دانشگاه مشاور و مدرس مدیریت، ارتباطات، بازاریابی و فروش و برندینگ

مؤلف ۱۲ عنوان کتاب تخصصی و مرجع

۱۸ سال تجربه ی اجرایی

مدت زمان دوره آموزشی:

۱۶ ساعته یا ۲۴ ساعته (با توجه به نیاز سازمان)

برنامه زمانبندی سمینار ۱۶ ساعته

روز اول	روز دوم
۱۱-۹ مبانی و مفاهیم خدمات پس از فروش ضرورت ها اهداف وظایف بازاریابی خدمات	اشتباه های و خطاهای کارکنان خدمات پس از فروش دام های فروشندگان و کارکنان خدمات
۱۳-۱۱ تکنیک های جذب مشتری و ارتقا فروش ابعاد کیفیت خدمات پس از فروش خدمات تعمیرات نگهداری آموزش	تاکتیک های ارتباطات خلاق در خدمات پس از فروش، نمایندگی ها و مدیریت نمایندگی ها تکنیک های مذاکره در خدمات پس از فروش

کارگاه کارگروهی تکنیک های خدمات پس از فروش	تکنیک های خدمات پس از فروش	۱۶-۱۴
انواع خدمات پس از فروش، رفتار مشتریان	انواع ضمانتنامه ها- گارانتی و قراردادهای	۱۸-۱۶
روانشناسی رضایت مشتریان پس از فروش	کارگاه کارگروهی	

برنامه زمانبندی سمینار ۲۴ ساعته

روز سوم	روز دوم	روز اول	
مدیریت ارتباط با مشتریان، ارتباطات بین واحدهای فنی و پشتیبانی، روشها تکنیک ها ابزار و...	فروشنده و نمایندگی حرفه ای و ویژگیها، شرایط، وظایف نمایندگی ها و خدمات پس از فروش	مبانی و مفاهیم خدمات پس از فروش ضرورت ها اهداف وظایف بازاریابی خدمات	۱۱-۹
انواع مشتریان و تکنیک های برخورد با آنها	تکنیک های خدمات پس از فروش	انواع خدمات پس از فروش، رفتار مشتریان	۱۳-۱۱
خدمات تعمیران نگهداری آموزش	انواع ضمانتنامه ها- گارانتی و قراردادهای	روانشناسی رضایت مشتریان پس از فروش	
اشتباه های و خطاهای کارکنان خدمات پس از فروش	تاکتیک های ارتباطات خلاق در خدمات پس از فروش، نمایندگی ها و مدیریت نمایندگی ها	تکنیک های جذب مشتری و ارتقا فروش، روشهای افزایش فروش و بهبود خدمات پس از فروش	۱۶-۱۴
دام های فروشندگان و کارکنان خدمات کنترل هزینه های خدمات	تکنیک های مذاکره در خدمات پس از فروش		
کارگاه کارگروهی	مدیریت کارکنان خدمات پس از فروش ، سیستم های خدمات پس از فروش و کنترل کیفیت	کارگاه کارگروهی	۱۸-۱۶
خدمات تعمیران نگهداری آموزش		چک لیست بازاریابی خدمات	

با مشتری خود همچون دارایی که هر روز بر قیمت آن افزوده میشود رفتار کنید ...



معرفی ، رزومه و خدمات

علی خویه

مدرس دانشگاه، مدرس دوره های کاربردی و اجرایی در زمینه مدیریت، ایزو، بازاریابی، فروش، تبلیغات و خلاقیت با ۱۸ سال تجربه اجرایی ، مولف و مترجم ۱۲ عنوان کتاب تخصصی مرجع و کاربردی عضو انجمن های ملی و بین المللی
مدرس MBA , DBA
تدریس و آموزش در صدها کارخانه و شرکت در سراسر کشور و خاورمیانه
سخنران برتر ده ها سمینار مختلف

مدرس نمونه در چندین موسسه آموزش عالی کشور، مشاوره و آموزش در بیش از صدها کارخانه و شرکت، مجری بیش از ۲۰۰ پروژه در سراسر کشور، مشاور و مجری افزایش فروش و سهم بازار بیش از صدها شرکت و سازمان، دارای سابقه بیش از ۴۵۰۰۰۰ نفر ساعت دوره ها و کارگاه های آموزشی و کاربردی و اجرایی به سازمانها شرکت ها و موسسات ملی و بین المللی و همکاری های مختلف اجرایی و تخصصی با برندهای معتبر و مشهور بین المللی، مشاور ارشد مدیران عامل مطرح و برندهای معتبر، با ارایه بیش از ۱۰۰ ها عنوان مقاله تخصصی، سخنرانی در بیش از صد سمینار مختلف و سخنران برتر ده ها سمینار، مهمان و کارشناس برنامه های صدا و سیما، عضو انجمن های معتبر اروپا و آمریکا، ریاست انجمن مهندسی فروش ایران، ریاست انجمن برند ایران، موسس و بنیانگذار آکادمی مذاکره در ایران، موسس مدرسه فروش و بازرگانی ایران و....
۰۹۱۲۲۹۹۱۶۰۸

گروه تحقیق، مشاوره و آموزش Gmas

گروهی از اساتید دانشگاه، مدیران با سابقه و با تجربه، متخصصان حرفه ای و کارشناسان خبره و نخبه در زمینه های مدیریت، بازاریابی، برند، تبلیغات، ارتباطات، فروش، CRM و IMC و MBA و DBA و سیستم های کیفیت QS و ... تحت لیسانس 1to1 آمریکا با بهره گیری از تجربیات و دانش اساتید و دانش آموختگان مدیریت داخل و خارج از کشور، مجموعه ای از خدمات مشاوره و آموزش مدیریت را ارائه می نماید. عمده خدمات ارائه شده عبارت است از:

مشاوره فروش، مشاوره راهکارهای افزایش فروش، مشاوره مهندسی فروش، تشکیل دپارتمان فروش و بازاریابی، اجرای پروژه های مهندسی فروش، راه اندازی و استقرار فروش و بازاریابی مویرگی، راه اندازی و استقرار فروشگاه، اجرای پروژه های چیدمان فروش، تربیت فروشندگان و ویزیتور، استخدام فروشندگان و بازاریاب، راه اندازی پخش و توزیع مویرگی، استقرار نرم افزارهای فروش، مشاوره نرم افزار و سخت افزار فروش، فروش آنلاین، مشاوره فروشگاه مجازی، مشاوره ارتقا فروش، مشاوره ترفیع فروش، اجرای جشنواره های فروش،

مدرس دانشگاه با 18 سال تجربه اجرایی، مشاور و مدرس صدها کارخانه، مشاور و تدریس در بیش از 300 شرکت مختلف در سراسر خاورمیانه، عضو انجمن های معتبر دنیا، مولف و مترجم 12 عنوان کتاب تخصصی، ارایه بیش از 5000 ساعت مشاوره تخصصی به سازمان ها و برندهای معتبر، اجرای بیش از صدها پروژه تحقیقات بازاریابی، برندسازی، رفتار مصرف کننده، کلوب مشتریان، CRM، مهندسی فروش و بازاریابی، تبلیغات، برنامه های ارتباطات بازاریابی MC او روابط عمومی، دپارتمان بازاریابی و فروش، فروشگاه، مدیریت پخش و توزیع، فروش مویرگی، هدفگذاری، تقسیم بازار، راه اندازی دپارتمان فروش و بازاریابی، کلینیک بازاریابی، برنامه بازاریابی و ...



مشاور بازاریابی و فروش

تجزیه تحلیل، برنامه ریزی اجرا و کنترل، وضعیت، نظارت، بهبود اجرا، تکنیک، استراتژی، دانش، نظری و مهارت مشاور و مشاوران بازاریابی، برنامه عمومی تبلیغات نویسنده و مترجم، مهندس علی خویه و فهیمه احمد



مدیریت برند

نویسندگان: علی خویه، فهیمه احمدی



اسرار تجارت بین الملل

نویسنده: علی خویه



مدیریت استراتژیک توزیع و پخش

نویسندگان: علی خویه، فهیمه احمدی



بازاریابی ملک و مستغلات

نویسندگان: علی خویه، فهیمه احمدی



تبلیغات تریزی

شوه ی حل چلخانه مسائل بازاریابی و تبلیغات

نویسندگان: دکتر احمد روستا و مهندس علی خویه



مدیریت فروشگاه چیدمان و مهندسی فروش

نویسنده: علی خویه



دکتری بازاریابی و فروش

تالیف و ترجمه: علی خویه

تجزیه تحلیل، برنامه ریزی اجرا و کنترل، تخصصی مدیران بازاریابی، استراتژی، نظارت، بهبود اجرا، وضعیت، نظارت، دانش، نظری و مهارت مشاور و مشاوران بازاریابی، برنامه عمومی تبلیغات نویسنده و مترجم، مهندس علی خویه و فهیمه احمدی



تکنیک های تبلیغات

دکتر احمد روستا و مهندس علی خویه



مدیریت بازاریابی

تکنیک ها، روشها و فرایندهای اجرایی بازاریابی، نظری و مهارت مشاور و مشاوران بازاریابی، برنامه عمومی تبلیغات نویسنده و مترجم، مهندس علی خویه و فهیمه احمدی



سیک های تبلیغاتی

دکتر محمود محمدیان و مهندس علی خویه



مدیریت استراتژیک تبلیغات

دکتر احمد روستا و مهندس علی خویه



علی خویه، مولف و مترجم بیش از ۱۲ عنوان کتاب تخصصی و مرجع

مشاوره فروش،

مشاوره راهکارهای افزایش فروش،

مشاوره مهندسی فروش،

تشکیل دپارتمان فروش و بازاریابی،

اجرای پروژه های مهندسی فروش،

راه اندازی و استقرار فروش و بازاریابی مویرگی،

راه اندازی و استقرار فروشگاه،

اجرای پروژه های چیدمان فروش،

تربیت فروشنده و ویزیتور،

استخدام فروشنده و بازاریاب،

راه اندازی پخش و توزیع مویرگی،

استقرار نرم افزارهای فروش،

مشاوره نرم افزار و سخت افزار فروش،

فروش آنلاین، مشاوره فروشگاه مجازی،

مشاوره ارتقا فروش،

مشاوره ترفیع فروش،

اجرای جشنواره های فروش،

مشاوره جهت تدوین اهداف فروش و استراتژیهای هدفگذاری در فروش و برنامه های زمانبندی اهداف فروش و بازاریابی

نظارت بر اجرای برنامه ی فروش و بازاریابی،

تنظیم روش ها و جداول پیش بینی فروش به روشهای حرفه ای و علمی،

تدوین و ایده پردازی برنامه های افزایش فروش،

اجرای جشنواره های فروش و بازاریابی،

ارائه راهکارهای ارتباطی و تعاملی در جهت سازی سیستم های سخت افزاری و نرم افزاری و فکر افزاری افزایش فروش،

استخدام گزینش و مصاحبه با نیروهای فروش،

به کارگماری نیروهای موثر فروش، تشکیل دپارتمان فروش و بازاریابی،

بررسی دلایل کاهش مشتریان و افت فروش و دلایل نارضایتی مشتریان،

بررسی دلایل ناکارآمدی نیروهای فروش،

شناسایی عوامل وفادار نبودن مشتریان و گرایش آنها به رقبا،

روش های افزایش میزان وفاداری مشتریان و تکنیک های وفادارسازی مشتریان،

بررسی ویژگی های محیط های مختلف فروش

تدوین شرح وظایف سطوح مدیریتی و مهندسی فروش،

پیاده سازی و بهینه سازی سیستم های جامع مدیریت فروش و بازاریابی در سازمان،

طراحی تدوین و استقرار فرآیندهای فروش،

تدوین سیاست ها و استراتژی های فروش سازمان با هماهنگی مدیران،

• توانمندسازی مدیران و پرسنل جهت رسیدن به اهداف شرکت
• پیگیری و ارائه مشاوره های لازم برای پیشبرد و بهبود شرکت و سازمان
• اصلاح دیدگاه های اشتباه در سازمان
• تشکیل یک دپارتمان بازاریابی و فروش حرفه‌ای
• اصلاح و استقرار نرم افزارها و سخت افزارهای لازم برای پیشبرد اهداف شرکت
• نظارت بر امور استانداردسازی هویت سازمان هویت برند و ...
آسیب شناسی و اصلاح سیستم بازاریابی و فروش

• بررسی و ارزیابی وضعیت موجود
• بازبینی و تحلیل فعالیتها و خط مشی بازاریابی
• بررسی سوابق و مستندات بازاریابی، فروش و تبلیغات
• تعیین و تحلیل شاخصهای استاندارد بازاریابی و فروش
• تعیین نقاط قوت و ضعف سیستم بازاریابی
• شناسایی فرصتها
• هدف گذاری و برنامه ریزی
• اجرای برنامه های اصلاحی سیستم بازاریابی

مشاوره جهت تدوین اهداف فروش و استراتژی های هدفگذاری در فروش و برنامه های زمان بندی اهداف فروش و بازاریابی
نظارت بر اجرای برنامه‌ی فروش و بازاریابی، تنظیم روش ها و جداول پیش بینی فروش به روش های حرفه ای و علمی،
تدوین و ایده پردازی برنامه های افزایش فروش، اجرای جشنواره های فروش و بازاریابی،
ارائه راهکارهای ارتباطی و تعاملی در جهت سازی سیستم های سخت افزاری و نرم افزاری و فکر افزاری افزایش فروش، استخدام
گزینش و مصاحبه با نیروهای فروش، به کارگماری نیروهای موثر فروش، تشکیل دپارتمان فروش و بازاریابی، بررسی دلایل کاهش
مشتریان و افت فروش و دلایل نارضایتی مشتریان،
بررسی دلایل ناکارآمدی نیروهای فروش. شناسایی عوامل وفادار نبودن مشتریان و گرایش آنها به رقبا،
روش های افزایش میزان وفاداری مشتریان و تکنیک های وفادارسازی مشتریان، بررسی ویژگی های محیط های مختلف فروش

در حوزه مدیریت، بازاریابی، فروش، تبلیغات، برند و خلاقیت
مدرس دوره MBA, DBA در دانشگاه تهران، اقتصاد و ...
موسس و مجری مدرسه بازاریابی و فروش ایران
موسس و مجری مدرسه بازرگانی و بازاریابی ایران
مدرس دوره های مختلف انجمن فارغ التحصیلان دانشگاه های مختلف

تدریس دوره های آموزشی مختلف از جمله دوره های زیر در مراکز آموزش عالی متعدد از جمله سازمان مدیریت صنعتی، موسسه آموزش عالی آزاد ماهان، موسسه آموزشهای بازرگانی، آکادمی توف ایران-آلمان، موسسه مشاوران، آموزشگاه EMBU مالزی، موسسات آموزش عالی آزاد نگاره و...

دوره اصول بازاریابی و مدیریت بازار و دروس مرتبط و...

دوره استراتژیهای بازاریابی و دروس مرتبط و...

دوره مدیریت خلاقیت و نو آوری و دروس مرتبط و...

دوره قیمت گذاری و اصول قیمت گذاری و دروس مرتبط و...

دوره مهندسی فروش و فروش حضوری و دروس مرتبط و...

دوره مدیریت امور فروش و فروشندگی حرفه ای و دروس مرتبط و...

دوره اصول و مبانی تدوین طرح کسب و کار (Business Plan) و دروس مرتبط و...

دوره ارتباطات یکپارچه بازاریابی (IMC) و دروس مرتبط و...

دوره طراحی و تدوین طرح بازاریابی (Marketing Plan) و دروس مرتبط و...

دوره تکنیکهای فرصت یابی در بازار و دروس مرتبط و...

دوره مدیریت برند و دروس مرتبط و...

دوره اصول و فنون تبلیغات تجاری و دروس مرتبط و...

دوره مدیریت تبلیغات اینترنتی و دروس مرتبط و...

دوره مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) و دروس مرتبط و...

دوره اصول و فنون مذاکره و دروس مرتبط و...

و...

سوابق پژوهش، اجرا، مشاوره و آموزش علی خویه

ریاست انجمن مشاوره مدیریت بازاریابی ایران

ریاست انجمن مهندسی فروش ایران

انجام و مشارکت مستقیم و غیر مستقیم در پروژه های متعدد آموزشی، اجرایی، پژوهشی و مشاوره ای در حوزه های مختلف مدیریت در زمینه های مختلف، بازاریابی و تحقیقات بازار، مدیریت تبلیغات، مدیریت و مهندسی برند، فروش و مهندسی فروش، ارتباطات و ... در سازمان های مختلف دولتی و خصوصی از جمله:

شرکت های سرمایه گذاری

شرکت سرمایه گذاری البرز (پخش البرز، البرز دارو، سبحان دارو و ...)

شرکت سرمایه گذاری الغدير

شرکت سرمایه گذاری شستا

شرکت سرمایه گذاری بانک کشاورزی

شرکت سرمایه گذاری مسکن

و ...

شرکت های خودروسازی

آسان موتور

شرکت مگا موتور

شرکت ایران خودرو و زیرمجموعه های آن

گروه سایپا (خودروسازی سایپا، پارس خودرو، زامیاد، سایپا دیزل، رایان سایپا، سایپا شیشه، سازه گستر، رادیاتور ایران، فنر سازی زر و ...)

و ...

شرکت های لوازم خانگی

گروه صنعتی انتخاب (اسنوا، دوو، هایر)

ال جی

بوش

سامسونگ

و ...

بانک های مختلف شامل

بانک سامان
بانک ملی ایران
بانک ملت
بانک اقتصاد نوین
بانک صادرات ایران
بانک پارسیان
بانک کشاورزی
بانک گردشگری
و....

شرکت های بیمه ای مختلف

بیمه شهر
بیمه ملت
بیمه آسیا
بیمه البرز
بیمه ایران
بیمه پاسارگاد
بیمه پارسیان
و....

شرکتهای مخابراتی و ارتباطی

مخابرات استان تهران
ایرانسل
همراه اول
مخابرات استان قم
مخابرات مشهد
رایتل
شرکت های فولادی مانند
شرکت فولاد مبارکه
شرکت فولاد خوزستان
شرکت ذوب آهن اصفهان
و....

شرکت های نفت و گاز و پتروشیمی

شرکت نفت و پتروشیمی عسلویه

شرکت نفت آبادان

شرکت نفت ملی ایران

شرکت گاز استان های مختلف

پارس جنوبی

...و

شرکت های لبنیاتی

کاله

میهن

پگاه در استان های مختلف

پاک

هراز

....و

روزنامه های و نشریه های مختلف

روزنامه ایران

دنیای اقتصاد

همشهری

پیک برتر

پزشکی نوین

خانواده

خلاقیت

موفقیت

...و

شرکت های صنایع غذایی

شیرین عسل

مهنام

زرماکارون

یک ویک
چی توز

شرکت های شوینده و بهداشتی و آرایشی

گلرنگ

تولی پرس

صحت

پنبه ریز

مای

داروگر

اتوسا

پرژک

...و

شرکت های نوشیدنی

کوکا

پپسی

هایپ

عالیس

زمزم

هافنبرگ

ایستک

یام یام

...و

شرکت راهور

شرکت سیما گستر

شرکت پیشتاز طب

پوشاک هاکوپیان

...و

مخابرات استان تهران و شهرهای مختلف

همراه اول

سازمان و وزارت خانه ها

وزارت تعاون

وزارت کار و رفاه اجتماعی

سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران

سازمان تامین اجتماعی

شرکت های نفت و گاز و پتروشیمی در شهرهای جنوبی مانند پتروشیمی آبادان، عسلویه، پارس و ...

شرکت مپنا

خودرو و صنایع وابسته

ایران خودرو

گروه خودروسازی سایپا

ماشین سازی اراک

تراکتورسازی تبریز

شرکت های پخش

شرکت پخش رازی

شرکت پخش البرز

شرکت به پخش

شرکت شیرین عسل

شرکت پخش زر

شرکت پخش هجرت

شرکت پخش قاسمیران

شرکت پخش کاله

مبلمان و دکوراسیون

ایران

خلیج فارس

خاورمیانه

و ...

پزشکی

کلینیک های پزشکی و مطب های مختلف پزشکان مشهور مانند دکتر دادور ، دکتر زمانی، دکتر روحبخش و...

تجهیزات پزشکی

مدرس شرکت های معتبر وارد کننده و تولید کننده در حوزه ی تجهیزات پزشکی مانند آرمان طب ، آبادیس طب ؛ آپادانا ، آتلانتیک، درمان گستر، خسرو طب، آذران طب، آران طب، آرمان پرتو، پیشرو طب، پویش طب، آوا پزشک، کاسپین، پویا طب، ماهان، آریا، آرتو و غیره

شرکت های ساختمانی و عمرانی

شرکت های ساختمانی و ساخت وساز مانند عمران و مسکن راهیان، سازه پایدار، سرمایه گذاری مسکن، آ اس پ، کیان، برج تهران، توسعه بین المللی ساختمان و....

فروشگاه های زنجیره ای و هایپرمارکت ها

مشاور فروشگاه های زنجیره ای شهروند و غرفه های داخلی پوشاک و لوازم خانگی و...
مشاور و مجری برنامه های فروش بازاریابی و برندینگ در مجموعه فروشگاه های هاکوپیان
مشاور و مدرس فروشگاه اکسیر میدان ونک و مجموعه آقای تراب
مشاور و مدرس و مجری فروشگاه های زنجیره ای اتکا در زمینه فروش آموزش و...
مشاور و مدرس فروشگاه زنجیره ای هایپر استار
مشاور مجموعه فروشگاه های نوین چرم
مشاور مجموعه فروشگاه های چرم مشهد
مشاور و مدرس فروشگاه های رویال
مشاور و مدرس مجموعه فروشگاه های زنجیره ای رفاه
مشاور و مدرس مجموعه فروشگاه های دارکوب در استان های مختلف
مشاور و مدرس مجموعه فروشگاه های برند مای
مشاور و مجری و مدرس مجموعه فروشگاه های فایتر
مشاور و مدرس مجموعه فروشگاه های لاوین
مشاور و مدرس و مجری مجموعه فروشگاه های فرشته
مشاور مجری و مدرس مرکز خرید لاوین
مشاور مجری و مدرس مرکز خرید نگاه
مشاور مجری و مدرس مرکز خرید ساوالان
مشاور مجری و مدرس مرکز خرید ستاره در چند استان
مشاور مجری و مدرس مرکز خرید خلیج فارس بندر بوشهر تهران ساری و...

مشاور و مدرس فروشگاه های مختلف کوچک و بزرگ در سراسر ایران در حوزه های لوازم خانگی پوشاک مبلمان آرایشی و بهداشتی غذایی سیستمونی تزئینات دکوراسیون لوستر صوتی تصویری لوازم برقی صنعتی ساختمانی طلا و جواهرات و

رستوران ها و فست های مختلف در سراسر کشور مانند آتیشه، سوران، کلبه، جیسا و...
شرکت های تولیدی و صنعتی مختلف در سراسر کشور مانند هپکو، افق سازه، پالم،
مراکز خرید مختلف در سراسر کشور مانند لاوین، خلیج فارس، دارکوب و...

برخی از شرکت ها و سازمان هایی که از خدمات ما استفاده کرده اند



Khooyeh.ir

۱۸ سال تجربه مشاوره آموزش تحقیق و پروژه های اجرای در حوزه های مدیریت، ایزو، بازاریابی، فروش، برندینگ، ارتباطات، تبلیغات و خلاقیت با سازمان ها و شرکت های معتبر

Gmas.ir

۰۹۱۲۲۹۹۱۶۰۸

علی خویه