

همراه با احمد باقری مدرس دوره های حرفه ای اتباطات در سازمان بازنشستگی کشوری؛

## دوره جامع «اصول حرفه ای تکریم ارباب رجوع و مشتری مداری» اختصاصی سازمان های خدمات محور برگزار شد

دوره جامع «اصول حرفه ای تکریم ارباب رجوع و مشتری مداری» با هدف ارتقای توانمندی مدیران و کارشناسان واحدهای حراست و ارتباطات فعال در سازمان ها و کسب و کارهای خدمات محور توسط احمد باقری مدرس و مشاور دوره های توسعه کسب و کار، ارتباطات، روابط عمومی و رسانه برای مسئولان و کارشناسان حراست سازمان بازنشستگی کشوری در ساختمان مرکزی این سازمان در میدان فاطمی برگزار شد.

به گزارش خبرنگاران گروه علم و فناوری گزارش خبر، باعنایت به اهمیت و اثربخشی ارتباطات دوسویه و موثر با مشتریان بالاخص در زمان مراجعه حضوری در تمامی سازمان ها و کسب و کارهای خدمات محور بعنوان یک اصل بی بدیل در راستای ایجاد تفاهم، مشارکت و رضایتمندی حداکثری مخاطبان و مشتریان برند و خدمات آنها که مطرح است، در همین راستا سازمان بازنشستگی کشوری با برگزاری دوره آموزشی " اصول حرفه ای تکریم ارباب رجوع و مشتری مداری " به مسئولان و کارشناسان واحد حراست سازمان توسط احمد باقری مدرس و مشاور ارتباطات، روابط عمومی و رسانه در محل ساختمان مرکزی این سازمان در میدان فاطمی برگزار نمود.

این دوره با هدف افزایش دانش شرکت کنندگان در زمینه مبانی نظری طرح تکریم و تغییر نگرش و ارتقای مهارت های آنان در پاسخگویی و ایجاد نگرش مثبت در برخورد مناسب با ارباب رجوع برپا گردید.

احمد باقری مدرس و مشاور ارتباطات، روابط عمومی و رسانه در خصوص ارائه این دوره آموزشی در صندوق بازنشستگی کشوری افزود: در این دوره آموزشی کارکنان با ارتباط فلسفه وجودی سازمانها با اربابرجوع، اهمیت اربابرجوع در سازمانها، مسئولیت کارکنان در مقابل اربابرجوع، الزامات و قوانین طرح تکریم اربابرجوع، علل نارضایتی اربابرجوع در سازمانها و راهکارهای حفظ و افزایش رضایتمندی اربابرجوع و هنر و مهارت های ارتباطی مورد نیاز در رفتار با اربابرجوع آشنا می شوند.

مدرس دوره حرفه ای ارتباطات و روابط عمومی در سازمان ها در مورد ضرورت برگزاری اینگونه دوره های آموزشی تصریح کرد: جمعیت قابل توجهی از اربابرجوع های این نهاد را افراد سالمند، ناتوان، معلول، از کار افتاده، بیمار و زنان سرپرست خانوار با طیف وسیعی از مشکلات مختلف تشکیل می دهند، به نحوی که بسیاری از آنان از حداقل سواد خواندن و نوشتن برخوردار نیستند.

وی افزود: این افراد فاقد مهارت های لازم در پیگیری امور خود در اداره ها و سازمانها هستند و گذشته از این به دلیل تنوع خدمات این نهاد و ماهیت خدمات حمایتی و نسبت بالای تعداد خدمات گیرندگان به تعداد کارکنان، برگزاری این دوره از اهمیت خاصی برخوردار است.

احمد باقری اظهار داشت: تکریم انسانها در راستای تکریم خدا است از این رو در تمام برنامه ریزی ها و تصمیم گیری ها باید رضایت اربابرجوع به عنوان یک اصل مدنظر قرار گیرد.

مشاور ارتباطات در سازمان ها با اشاره به علل نارضایتی اربابرجوع گفت: بخشی از علل نارضایتی اربابرجوع را در هر سازمان مسائل کلان فراسازمانی و بخشی دیگر را مشکلات درون سازمانی تشکیل می دهد که به سطوح مختلف سازمانی مربوط می شود.

وی ادامه داد: بخشی دیگر از نارضایتی اربابرجوع نیز به خود اربابرجوع، سطح توقعات و پایبندی وی به قوانین و مقررات اداره ها و سازمانها، مهارت های ارتباطی و رفتاری وی و توانایی و مهارت لازم در اخذ خدمات از سازمانها مرتبط است و در این میان بخش مهمی که جنبه رفتاری دارد به کارکنان و فرهنگ سازمانی هر سازمان مربوط است.

احمد باقری رضایت اربابرجوع را یک امر نسبی و متغیر دانست و خاطرنشان کرد: تحقق رضایت همه افراد به طور کامل و صد درصد امکان پذیر نیست و همواره برخی از افراد تحت هر شرایط در مطلوب ترین وضعیت نیز ممکن است ابراز نارضایتی کنند اما این به معنی عدم برنامه ریزی سازمانها در تکریم مردم و اربابرجوع نیست.

جهت دریافت رزومه مدرس دوره «احمد باقری» به وب سایت پایگاه تخصصی مدیریت و مشاوره توسعه کسب و کار، ارتباطات و روابط عمومی و رسانه مراجعه فرمائید.

جهت برنامه ریزی دوره های ویژه روابط عمومی سازمان ها، شرکت های خصوصی و فعال بازار سرمایه به صورت تدریس حضوری یا آنلاین با شماره تماس ۰۹۱۲۶۹۴۴۹۶۶ هماهنگ فرمائید.