



مؤسسه عالی آموزش بانکداری ایران
دیریت آموزش حرفه‌ای



دوره آموزشی

تجربه مشتری در بانک‌های آینده

۸ ساعت

معرفی دوره

این دوره مدیران عالی بانک را با اصول، مدل‌ها و ابزارهای جدید بانکداری تجربه محور (CX Banking) آشنا می‌کند. تمرکز دوره روی طراحی سفر مشتری، رفتارشناسی مشتری ایرانی، تجربه دیجیتال و حضوری و خلق مزیت رقابتی با خدمت‌رسانی متمایز است. مدیران یاد می‌گیرند چگونه تجربه مشتری را به سودآوری پایدار، وفاداری و کاهش ریزش مشتری تبدیل کنند. هدف از برگزاری دوره به شرح ذیل می‌باشد:

- شناخت روندهای جهانی تجربه مشتری در بانکداری
- توانایی تحلیل انتظارات مشتریان ایرانی در کانال‌های حضوری و دیجیتال
- تسلط بر طراحی customer journey و نقاط تماس
- افزایش کیفیت خدمات و کاهش نارضایتی
- استفاده از داده و هوش مصنوعی برای شخصی‌سازی خدمات
- طراحی برنامه بهبود تجربه مشتری در شعب و بانک دیجیتال

مخاطبان:

مدیران و کارشناسان واحدهای:

روابط عمومی

توسعه محصول

بانکداری خرد

بانکداری شرکتی

برنامه ریزی

امور شعب و مشتریان

طراحی شده برای یادگیری:

آنلاین

- تجربه مشتری در بانک‌های نسل جدید
 - بانکداری تجربه محور و بانک‌های بدون شعبه
 - رفتار مشتریان نسل Y و Z
- طراحی سفر مشتری (Customer Journey Design)
 - نقاط تماس (Touchpoints)
 - نقشه برداشت (Perception Map)
- تجربه در شعب و کانال‌های دیجیتال
 - طراحی شعب با رویکرد تجربه محوری
 - تجربه در موبایل بانک/اینترنت بانک
- شخصی‌سازی خدمات با داده و هوش مصنوعی
 - تحلیل رفتار مشتری
 - مدل ارزش مادام العمر مشتری (CLV)
- مدیریت شکایات، نارضایتی و کیفیت خدمات
 - مدل SERVQUAL
 - طراحی Dashboard تجربه مشتری
- کارگاه عملی: بازطراحی تجربه یک فرایند کلیدی در بانک (مثل افتتاح حساب، اعطای تسهیلات یا خدمات شعبه)

پیش نیاز:

فاقد پیش‌نیاز

تاریخ برگزاری: چهارشنبه ۲۳ و ۳۰ اردیبهشت ماه ۱۴۰۵ ساعت ۸ الی ۱۲

مدرس دوره:

- دکترای تخصصی در مدیریت مالی و حسابداری
- عضو شورای پول و اعتبار
- مؤلف کتاب و مقالات در حوزه مدیریت مالی
- مدرس مؤسسه عالی بانکداری ایران

شرایط ثبت نام: برای ثبت‌نام به پرتال مؤسسه (آموزش حرفه‌ای) به آدرس ذیل مراجعه شود.

<https://ideh.ibi.ac.ir/IdeaPortal>

هزینه دوره به ازای هر نفر: ۲۵,۰۰۰,۰۰۰ ریال به صورت خالص

هزینه دوره شامل محتوای آموزشی و صدور گواهی‌نامه می‌باشد.

شماره تماس: ۲۹۹۵۹۲۸۴-۲۹۹۵۹۲۷۹

دورنگار: ۲۲۸۴۶۸۹۹

ایمیل: prof.training@ibi.ac.ir

آدرس: خیابان پاسداران، سه راه ضرابخانه، پلاک ۱۹۵

www.ibi.ac.ir