



# کنفرانس نشان عالی رضایتمندی مشتریان و خدمات پس از فروش

تعمیرات تخصصی خودروهای لوکس

۱۰ بهمن ۱۳۹۲

حامیان همایش



دانشگاه تهران (دانشکده فنی)



ایران رادیاتور



Mercedes-Benz



Marinasun



سفیر تجارت رز



شماره: ۹۰۰۷۰۲

تاریخ: ۹۲/۱۰/۲۲

دانشگاه تهران  
شماره ۹۲۰۳۳۵۰  
۹۲/۱۰/۲۲

مدیریت محترم عامل انجمن شرکتهای ساختمانی و تأسیساتی خراسان رضوی  
جناب آقای مهندس غفورنیا

با سلام و احترام:

در نظر است در تاریخ دهم بهمن ماه سال جاری از منتخبین دریافت نشان عالی رضایتمندی مشتری و خدمات پس از فروش در مرکز همایشهای صدا و سیما ج.ا.ا در تهران تقدیر به عمل آید. لذا از جنابعالی دعوت می گردد ضمن حضور در کنفرانس فوق و تکمیل فرم ثبت نام، مستندات خود را به شرح فرم های پیوست برای کمیته ملی کنفرانس ارسال فرمائید تا اقدامات بعدی برای معرفی و ارزیابی در جهت انتخاب آن شرکت محترم و احراز صلاحیت در ردههای مدیریتی حاکم بر سازمان معمول گردد. در صورت احراز صلاحیت نشان خدمات ممتاز در کنفرانس ملی رضایتمندی مشتری و خدمات پس از فروش به عالی ترین مقام سازمان اهداء خواهد شد. در روز کنفرانس نیز اعتبار نامه رضایتمندی مشتری و خدمات پس از فروش در سه سطح ممتاز، عالی و درجه یک (پس از احراز صلاحیت و تعیین گرید) توسط سر ممیز شرکت بین المللی (TUV International) به همراه کد رجیستری قابل پیگیری در سایت جهانی شرکت، لوح تقدیر انجمن صنفی شرکتهای خدمات پس از فروش و همچنین گواهینامه حضور در مباحث علمی همایش توسط دانشگاه تهران (دانشکده فنی) به دلیل حضور در مجامع علمی مربوط به رضایتمندی مشتری به تمامی منتخبین تقدیم می گردد.

سخنرانیان پیشنهادی کنفرانس:

- ریاست سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولید کنندگان
- ریاست سازمان توسعه تجارت
- ریاست انجمن صنفی شرکتهای خدمات پس از فروش
- مسئولین عالی رتبه وزارت صنعت، معدن و تجارت
- جناب آقای دکتر کامران صحت (بخش آموزشی)

مباحث علمی مورد بحث در کنفرانس:

- شناسایی نیازها و عوامل موثر بر رضایتمندی مشتریان از خدمات پس از فروش
- ارائه مدل کاربردی مدیریت ارتباط با مشتری
- ارائه چارچوبی برای تدوین مدل رضایتمندی مشتری
- مروری بر مبانی نظری پیگیرندی زنجیره تامین رضایتمندی مشتری
- بررسی عوامل شکست در مدیریت رضایتمندی مشتری
- جایگاه مشتری مداری در توسعه خدمات پس از فروش
- بهبود رضایت مشتریان با تکنیک تولید ناب و گارانتی ممتاز

مدیران عالی شرکتهای می توانند در صورت تمایل مقالات علمی خود را در زمینه محورهای کنفرانس به کمیته علمی ارائه و در صورت تایید بصورت سخنرانی مطرح نمایند. سازمانهایی که صلاحیت آنها جهت دریافت جایزه احراز نشود می توانند در کنفرانس شرکت نموده و گواهینامه حضور در کنفرانس از دانشگاه تهران (دانشکده فنی) را دریافت نمایند

با یاری خدا

امین عزیزی

مدیر کنفرانس

مشهد . یلوار معلم . بین معلم ۶۲ و ۶۴ . ساختمان آفتاب

تلفن ویژه : ۰۲۹ (۰۵۱۱) ۸۰۵۱۱۱۵۰ خلی ۱۱۴

تهران . خیابان شهید بهشتی . خیابان سرافراز . کوچه پنجم . پلاک ۱۵ . واحد ۷

تلفن : ۰۲۱ (۰۲۱) ۴۲۳۰۳۰۳ خلی ۱۱۴

فاکس : ۰۲۱ ۸۹۷۸۹۴۵۸۰



سرکار  
دانشگاه تهران  
۹۲/۱۰/۲۲



**کنفرانس نشان عالی رضایتمندی مشتریان و خدمات پس از فروش**

تعمیراتی کیفیت‌محور جدید مشتری مندی

۱۰ بهمن ۱۳۹۲

حامیان همایش

پیوست نامه شماره: ۹۲۰۵۳

**تعرفه حضور در کنفرانس**

ردیف	نوع حضور	مزایا	قیمت (ریال)
۱	عادی	- دریافت گواهینامه حضور در کنفرانس علمی از دانشگاه تهران (دانشکده فنی)	۵,۰۰۰,۰۰۰
۲	اسپانسر	- دریافت نشان عالی رضایتمندی مشتری و خدمات پس از فروش (پس از اجراء صلاحیت) - دریافت اعتبارنامه رضایتمندی مشتری از شرکت TÜV Intl - کد رجیستری - دریافت لوح تقدیر از انجمن صنفی شرکتهای خدمات پس از فروش - دریافت گواهینامه حضور در کنفرانس علمی از دانشگاه تهران (دانشکده فنی) - جایگاه VIP برای دو نفر	۵۰,۰۰۰,۰۰۰
۳	گلد	تمامی مزایای اسپانسری + ارائه میز کاتالوگ در ورودی مرکز همایش ها + پذیرایی VVIP + درج لوگو بر روی کارت دعوت + تخصیص ویلیورده خوش آمدگویی در محل درب ورودی سازمان صدا و سیما + تقدیر مجری از اسپانسر گلد به عنوان برگزار کننده مراسم	۸۰,۰۰۰,۰۰۰

فرم ثبت نام جهت ارزیابی برای دریافت نشان عالی رضایتمندی مشتری و خدمات پس از فروش

فرهنگته گرامی خواهشمند است فرم ثبت نام را با دقت تکمیل و به شماره فاکس: ۰۲۱-۸۹۷۸۹۴۵۸ ارسال نمائید. (مهلت ثبت نام ۷۲ ساعت پس از ارسال فرم)

**اطلاعات شخصی**

نام: \_\_\_\_\_ نام خانوادگی: \_\_\_\_\_  
 کد ملی: \_\_\_\_\_ ایمیل اصلی: \_\_\_\_\_  
 ایمیل دوم (اختیاری): \_\_\_\_\_  
 تلفن ثابت: \_\_\_\_\_  
 تلفن همراه: \_\_\_\_\_

**اطلاعات سازمانی**

نام شرکت: \_\_\_\_\_ نام رهبر / مدیر عالی: \_\_\_\_\_  
 تاریخ تاسیس: \_\_\_\_\_ تعداد پرسنل: \_\_\_\_\_  
 اختیارات سازمان: \_\_\_\_\_

معرفی اشخاص یا نمایندگان حقوقی که به لطف شما شایستگی حضور در این همایش را دارند.

مشاور شما: خانم اخلاقی ۰۵۱۱-۸۹۲۱۱۴۸

جهت ارتباط سریع با کارشناس مربوطه فقط کد ۳۹۲ را به شماره ۰۰۰۴۲۳۰۳ ارسال کنید.



دانشگاه تهران (دانشکده فنی)



ایران رادیاتور



Mercedes-Benz



Marinasun

Cellulose Industrial Co  
مارکت صنایع سلولزی مارشالان



PBI



FANAVA

دیرگذاشته  
تعمیرات

مشهد . بلواز معلم . بین معلم ۶۲ و ۶۴ . ساختمان آفتاب  
 تلفن ویژه: ۰۵۱۱(۸۰۳۹)۱۵ خلی ۱۱۴  
 فاکس: ۰۵۱۱(۸۹۲۱۱۴۸)  
 تهران . خیابان شهید بهشتی . خیابان سرافراز . کوچه پنجم . پلاک ۱۵ . واحد ۷ کس در بافت سد  
 تلفن: ۰۲۱(۰۴۲۳۰۳)۱۱۴

