



سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور
مرکز تربیت مربی و پژوهشهای علمی و فنی

عنوان رشته آموزشی : فن آوری خودرو

عنوان پودمان آموزشی : مشتری مداری

کد پودمان : AT-

تاریخ تصویب:

تاریخ بازنگری: پس از دو دوره اجرا

تاریخ اعتبار : هجده ماه

اسامی اعضاء کمیته تخصصی تهیه و تدوین پودمان :

- | | | |
|----------------------|----------------------|---------------------|
| 1. محمد محمدی بوساری | 2. محمود مکرمی | 3. مسعود بابا محمدی |
| 4. محرم عمونی | 5. محمد طهماسبی | 6. شاهین جنانی |
| 7. تورج اسفندیاری | 8. آزاد سلطانی | 9. پیمان غفاری |
| 10. داود اکبری پور | 11. محمد صمدی بهرامی | 12. امید معصومی |



مقدمه :

هدف کلی از اجرای پودمان از لحاظ آموزش (نظری - عملی):
اهمیت ارائه خدمت در عصر حاضر و پیامدهی رضایت و عدم رضایت مشتریان را بدانند و الگوهای خلاق و نوآوری را در ایجاد خدمات بهتر انجام دهد.

مشخصات و ویژگیهای پودمان آموزشی :

منابع استفاده شده در تهیه پودمان :

پودمانهای دورههای آموزشی استاندارد در صنایع خودرو - راهنمای دورههای آزاد دانشگاه علم و صنعت ایران - استاندارد آموزشی تویوتا، TPC و سرفصلهای درسی رشته تعمیر و نگهداری خودرو

پودمان طراحی شده : بازنگری شده محتوای جدید
کد پیش نیاز پودمان :

1. شرایط عمومی شرکت کننده در پودمان :

- مربی
- دانشگاه
- صنایع

2. ویژگیهای مدرس جهت اجرای پودمان :

- الف - مدرک تحصیلی دکترای مرتبط با داشتن حداقل 2 سال سابقه کار.
- ب - مدرک تحصیلی فوق لیسانس مرتبط با داشتن حداقل 5 سال سابقه کار.
- ج - مدرک تحصیلی لیسانس مرتبط با داشتن حداقل 10 سال سابقه کار.
- د - مدرک تحصیلی فوق دیپلم مرتبط با داشتن حداقل 15 سال سابقه کار.
- ه - مدرک تحصیلی دیپلم بعنوان استاد کار صنعت.

هر یک از موارد ذکر شده با نظر شورای آموزشی مرکز برای تدریس انتخاب خواهد شد.



3. مدت پودمان آموزشی : 30 ساعت

الف - ساعت آموزش نظری: 30 ساعت

ب - ساعت آموزش عملی : - ساعت

ج - جمع ساعات آموزش پودمان : 30 ساعت

4. منابع آموزشی مورد نیاز :

کتاب های سرویس و نگهداری - فیلم، اسلاید، ماکت، کتب تخصصی مربوط به پودمان، نقشه ها و کتابهای داخلی

5. ابزار و سایل و تجهیزات مورد نیاز :

6. امکانات و تسهیلات فیزیکی :

کلاس - کارگاه آموزشی

7. محل اجرای دوره :

مرکز تربیت مربی - صنایع

8. روش و ابزار ارزشیابی از آموخته های فراگیران :

آزمون قبل از دوره ارزشیابی حین دوره ارزشیابی پایان دوره پروژه عملی و نظری



سرفصلهای آموزشی بودمان : مشتری مداری

ردیف	عناوین توانایی	نظری (ساعت)	عملی (ساعت)	جمع (ساعت)
	<p>دلایل مهم ارائه خدمت به مشتری و اهمیت خدمت در عصر حاضر</p> <p>درک صحیح مشتری، نگرش های منفی به مشتری، نگرش های نوین به جایگاه مشتری، درک گروه های مختلف مشتری از نظر سطح در آمد، تحصیلات، موقعیت اجتماعی، فرهنگی مذهبی</p> <p>رضایت مشتری سطوح و پیامدهای رضایت و عدم رضایت و شاخص های ارزیابی رضایت نظر سنجی از مشتریان و پیگیری سطح رضایت مشتریان از خدمات مشاوره شاخص های بررسی دیدگاههای مشتریان</p> <p>زنجیره خدمت به مشتریان، باز خورد مشتری، ایجاد تجزیه برای مشتریان</p> <p>کشف معلولیت ها و نیازمندیهای مشتریان و اصول توسعه خدمات بر پایه نیازها و توقعات مشتریان</p> <p>تعهدات و تضمین های خدمت</p> <p>الگوهای برخورد با تیپ های مختلف مشتریان</p> <p>شیوه های اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمت و تحلیل آن</p> <p>ایجاد چشم انداز خدمت به مشتریان</p> <p>استفاده از خلاقیت و نوآوری در ایجاد خدمات قابل رقابت با رقبا</p> <p>اخذ شکایات پاسخگویی موثر به شکایات و رسیدگی به باز خورد روزانه از مشتریان</p> <p>ترویج فرهنگ و نگرش مشتری مدار و گسترش آن</p>	30	-	30
	جمع ساعت			