

نقشه ذهنی مرور درس (Mindmap Review)

مرجع آموزش و تجربه های شغلی —
JOB SKILL

JOB SKILL
مرجع آموزش و تجربه های شغلی —

JOB SKILL
مرجع آموزش و تجربه های شغلی —

JOB SKILL
مرجع آموزش و تجربه های شغلی —

kill.ir

JOB SKILL
مرجع آموزش و تجربه های شغلی —

job-skill.ir

JOB SKILL
مرجع آموزش و تجربه های شغلی —

JOB SKILL
مرجع آموزش و تجربه های شغلی —

مقدمه و اهمیت

- BSC ارکان اساسی
- حلقه ارتباطی اهداف عملیاتی و مالی
- منبع اصلی درآمد و ارزش آفرینی
- تأیید بهبود عملکرد مالی و رضایت

ارزش پیشنهادی به مشتری

- مجموعه مزایای سازمان
- حوزه های دستکامندی
- انتخاب راهبرد بر اساس استراتژی
- تمایز عملیاتی
- راهبری محصول
- صمیمیت با مشتری

سنجه های عملکرد مشتری محور

- ترکیب معیار های پسرو (Lagging)
- ترکیب معیار های پیشرو (Leading)
- چهار دسته اصلی شاخص ها
- شاخص های رضایت
- سطح رضایت کلی
- رضایت از جنبه های خاص

بخش بندی بازار و مشتریان

- درک عمیق تفاوت ها
- طراحی شاخص ها بر اساس ویژگی ها
- تخصیص کارآمد منابع
- توسعه ارزش پیشنهادی متناسب
- شاخص های حفظ و وفاداری
- نرخ حفظ مشتری
- طول عمر رابطه
- میزان خریدهای مکرر

پیداصسازی و مدیریت استراتژیک

- طراحی نقشه استراتژی مشتری محور
- شناسایی روابط علی-معلولی
- مثال: کاهش زمان تحویل - افزایش رضایت
- شاخص های جذب مشتری
- نرخ کسب مشتریان جدید
- هزینه جذب هر مشتری

BSC بعد مشتری در کارت امتیازی متوازن

- ارتباط با بُعد مالی
- ارتباط با بُعد فرآیندهای داخلی
- ارتباط با بُعد یادگیری و رشد
- ارزش دوره عمر مشتری
- سودآوری بخش های مختلف

پیداصسازی و مدیریت استراتژیک

- طراحی نقشه استراتژی مشتری محور
- شناسایی روابط علی-معلولی
- مثال: کاهش زمان تحویل - افزایش رضایت

BSC یکپارچه سازی با سایر ابعاد

- ارتباط با بُعد مالی
- ارتباط با بُعد فرآیندهای داخلی
- ارتباط با بُعد یادگیری و رشد

چالش های اجرایی و راهکارها

- جمع آوری داده های کیفی
- یکسان سازی معیارهای اندازه گیری
- تعبیر فرهنگ سازمانی
- راهکارها
- تقویت سیستم های تحلیل داده
- آموزش مستمر کارکنان
- طراحی مکانیزم پاداش

کاربردهای پیشرفته و جهت گیری های آینده

- تحلیل ارزش دوره عمر مشتری
- تمرکز بر مشتریان پالرزش
- طراحی استراتژی بازاریابی بلندمدت

تحولات دیجیتال

- اندازگیری لحظه ای شاخص ها
- استفاده از هوش مصنوعی و کلان داده
- پیش بینی رفتار مشتری
- شخصی سازی تعاملات

جهت گیری آینده

- طراحی شاخص های ترکیبی
- شامل جنبه های عینی و ذهنی

نتیجه گیری

- نقش محوری در توازن اهداف
- ابزار استراتژیک برای روابط پایدار
- مزیت اصلی: ارتباط روشن عملیات و نتایج
- کسب به تصمیم گیری های استراتژیک
- چالش اصلی: انتخاب شاخص های منعکس کننده ارزش
- لزوم یکپارچه سازی با سایر ابعاد
- ایجاد مزیت رقابتی پایدار

