

شرح وظایف کارشناس CRM | مهارت‌ها، مسئولیت‌ها و شاخص‌های ارزیابی عملکرد

خلاصه مقاله: کارشناس CRM کیست و چه کاری انجام می‌دهد؟ کارشناس CRM کسی است که با هدف افزایش رضایت، وفاداری و ارزش طول عمر مشتری، فرآیندهای مدیریت ارتباط با مشتری را در سازمان طراحی، پیاده‌سازی و بهینه‌سازی می‌کند. در واقع کارشناس CRM به عنوان نماینده‌ی مشتریان حفظ آنان را بر عهده...

۶ دقیقه
زمان مطالعه۱۴۰۴/۰۹/۱۶
آخرین بروز رسانیصبا ضمیری
کارشناس تولید محتوا

جستجو

فهرست مطالب

کارشناس CRM کیست و چه کاری انجام می‌دهد؟

شرح وظایف کارشناس CRM

مهارت‌های لازم برای کارشناس CRM

تخصصیات کارشناس CRM

محیط کار کارشناس CRM

مسیر شغلی کارشناس CRM

انجمن تخصصی کارشناسان CRM

بسیاری از کسب و کارها با وجود تیم‌های مختلف و فرآیندهای مشخص در جهت افزایش رضایت مشتریان، باز هم با نرخ ریزش بالا روبه‌رو هستند و با چالش‌هایی مثل عدم هماهنگی بین بخش‌های مختلف یا اطلاعات ناقص دست و پنجه نرم می‌کنند. اینجاست که اهمیت وجود یک نماینده به عنوان کارشناس CRM برای نظارت بر تمامی فعالیت‌های مرتبط با مشتریان مشخص می‌شود. کارشناس CRM به عنوان همکار اصلی شما در بخش بازاریابی و فروش می‌تواند چشمی را که در سودآوری سازمان خود انتظار دارید، ممکن سازد. چطور؟ با این مقاله همراه باشید.

چک‌لیست شروع CRM

به صورت رایگان فایل اکسل چک‌لیست بازاریابی درون‌گرا را با یک کلیک دریافت کنید.

دانلود فایل

کارشناس CRM کیست و چه کاری انجام می‌دهد؟

کارشناس CRM کسی است که با هدف افزایش رضایت، وفاداری و ارزش طول عمر مشتری، فرآیندهای مدیریت ارتباط با مشتری را در سازمان طراحی، پیاده‌سازی و بهینه‌سازی می‌کند. در واقع کارشناس CRM به عنوان نماینده‌ی مشتریان حفظ آنان را بر عهده دارد.

معرفی شغل کارشناس CRM به زبان ساده

یکی از نقش‌های حیاتی در سازمان‌های مشتری محور کارشناس CRM یا مدیر ارتباط با مشتریان است که چرخه کامل ارتباط مشتری با سازمان را از لحظه‌ی جذب اولیه تا فرآیندهای حفظ مشتری، طراحی و مدیریت می‌کند. او معمولاً به‌عنوان حلقه‌ی ارتباطی میان تیم‌های فروش، مارکتینگ، پشتیبانی و طراحی محصول عمل می‌کند و از طریق نرم‌افزار CRM، داده‌های مربوط به تعامل مشتریان را جمع‌آوری و تحلیل می‌کند تا مسیر تعامل هر مشتری با برند شفاف و قابل بهبود باشد.

در واقع، پیاده‌سازی فرآیندهای مدیریت ارتباط با مشتری توسط کارشناس CRM، تضمین می‌کند که سازمان بر **اصول اساسی CRM** متمرکز بماند و از دیدن آن صرفاً به‌عنوان یک نرم‌افزار پرهیز کند.

شرح وظایف کارشناس CRM

مدیریت سیستم CRM: نگهداری و به‌روزرسانی مداوم سیستم CRM، اطمینان از این‌که تمام اطلاعات مشتریان دقیق، کامل و به‌روز هستند.

رعایت قوانین و امنیت داده‌ها: مدیریت و نگهداری داده‌های مشتری مطابق با قوانین و استانداردهای حفاظت از داده‌ها و سیاست‌های اطلاعات سازمان.

تقسیم‌بندی مشتریان: ایجاد و مدیریت گروه‌های مختلف مشتری بر اساس رفتار، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و داده‌های ترازکنشی برای شخصی‌سازی ارتباطات و فعالیت‌های بازاریابی.

مدیریت کمپین‌ها: طراحی، اجرا و نظارت بر کمپین‌های بازاریابی مثل ایمیل مارکتینگ‌ها با استفاده از سیستم CRM

بهبود فرآیندها: شناسایی و اجرای راهکارهایی برای بهبود فرآیندهای ارتباط با مشتری، با هدف افزایش کارایی عملیاتی و رضایت مشتری.

یکپارچه‌سازی سیستم‌ها: اطمینان از اتصال و هماهنگی کامل CRM با سایر ابزارها و سیستم‌ها مانند نرم‌افزارهای اتوماسیون بازاریابی، پلتفرم‌های فروش و نرم‌افزارهای خدمات مشتری.

آموزش و پشتیبانی کاربران: آموزش اعضای تیم در استفاده مؤثر از سیستم CRM و ارائه پشتیبانی مداوم برای بهبود بهره‌وری در استفاده از ابزارها و قابلیت‌های سیستم.

مدیریت بازخورد مشتریان: جمع‌آوری و تحلیل بازخورد مشتریان و استفاده از بینش‌های حاصل برای پیشنهاد بهبود در خدمات و محصولات شرکت.

مسئولیت‌های کارشناس CRM در تیم فروش

موارد گفته شده در بالا به طور کلی شرح وظایف کارشناس CRM در سازمان بود اما با توجه به جایگاه کلیدی این نقش در فرآیند افزایش فروش لازم است به صورت دقیق تر با وظایف کارشناس CRM در فروش آشنا شوید:

- اطمینان از ثبت، به‌روزرسانی و صحت داده‌ها، سرنخ‌ها و فرصت‌های فروش در سیستم CRM توسط فروشندگان
- ارائه گزارش‌های تحلیلی برای ارزیابی عملکرد فروشندگان، نرخ تبدیل، و پیش‌بینی فروش
- استانداردسازی مراحل فروش در CRM از تماس اولیه تا بستن قرارداد
- انتقال داده‌های به‌دست‌آمده از کمپین‌های بازاریابی به تیم فروش برای پیگیری مؤثر سرنخ‌ها.
- آموزش اعضای تیم فروش در استفاده مؤثر از CRM ثبت داده‌ها و استفاده از امکانات آن
- پیشنهاد اقدام‌های هدفمند برای افزایش نرخ بازگشت مشتری و وفاداری
- نظارت بر نقاط تماس فروش (تماس تلفنی، جلسات، ایمیل‌ها و پیگیری‌ها)
- ارائه پیشنهاد برای بهبود تجربه مشتری در مراحل مختلف فروش

مهارت‌های لازم برای کارشناس CRM

۱. مهارت‌های فنی

کارشناس CRM، در اصل، با داده و سیستم سر و کار دارد. او باید بتواند داده‌ها را ثبت، مدیریت و تحلیل کند؛ تسلط بر نرم‌افزارها، CRM،

۲. مهارت‌های ارتباطی

کارشناس CRM با تیم‌های مختلف سروکار دارد. دقت، تفکر تحلیلی و مهارت ارتباطی قوی برای اطمینان از همکاری مؤثر، انتقال درست نظرات و جلوگیری از خطاهای انسانی حیاتی است.

۳. توانایی حل مسئله

قدرت تشخیص ریشه‌ی واقعی یک مشکل و طراحی راه‌حل‌هایی که عملی باشند در ارتباط با امور مشتریان اهمیت زیادی دارد. خلاقیت و نوآوری نیز می‌تواند به کارشناسان در این زمینه بسیار کمک کند.

۴. تفکر استراتژیک

توانایی دیدن تصویر بزرگ، درک ارتباط بین فعالیت‌های جزئی و اهداف نهایی سازمان و انتقال صحیح و ساده داده‌ها به مدیران اهمیت زیادی در مدیریت ارتباط با مشتریان خواهد داشت.

۵. مهارت‌های مدیریتی

این مهارتی است که می‌تواند مستقیماً موجب افزایش چشم‌گیر بهره‌وری و در پی آن ارتقا شغلی کارشناس CRM شود. طراحی و مدیریت چرخه‌های کاری در ارتباط با مشتری و برنامه ریزی برای بهبود از جمله مهارت‌های ضروری یک کارشناس CRM محسوب می‌شود.



پیشنهاد ویژه

نرم‌افزار CRM اوج ابی را رایگان تجربه کنید.

شروع رایگان CRM

تحصیلات کارشناس CRM

مدیریت ارتباط با مشتریان فرآیندی است که بیشتر از آموزش و تجربه قدرت می‌گیرد. کارشناسانی با تحصیلات در زمینه‌ی مارکتینگ، مدیریت بازرگانی، یا حتی فناوری اطلاعات می‌توانند در این زمینه بهتر عمل کنند. دوره‌های تخصصی و گواهینامه‌های مربوط به CRM، در هنگام استخدام اهمیت بسیار زیادی خواهند داشت.

محیط کار کارشناس CRM

محیط کاری کارشناس CRM معمولاً دفتر اداری سازمان‌ها و معمولاً در یکی از این واحدهای بازاریابی، فروش یا در برخی سازمان‌ها در واحد توسعه مستقر است.

کارشناس CRM با تیم‌های زیر تعامل همیشگی دارد:

- با تیم فروش برای مدیریت سرخ‌ها و فرصت‌های فروش همکاری می‌کند.
- با تیم مارکتینگ برای اجرای کمپین‌های شخصی‌سازی‌شده هماهنگ می‌شود.
- با تیم پشتیبانی مشتری برای جمع‌آوری بازخوردها و بهبود تجربه مشتری کار می‌کند.
- با تیم IT یا فناوری اطلاعات برای بهبود عملکرد سیستم و کیفیت داده‌ها در ارتباط است.

مسیر شغلی کارشناس CRM

کارشناس CRM می‌تواند با ارتقا دانش، تجرب هو مهارت‌های گفته شده به سمت کارشناس ارشد CRM، مدیر CRM و حتی مدیر تجربه مشتری ارتقا پیدا کند. در سازمان‌های بزرگ، مسیر رشد CRM می‌تواند به سمت CCO یا Chief Customer Officer منتهی شود.

فردی که استراتژی کل سازمان را حول محور مشتری طراحی و هدایت می‌کند.

استخدام کارشناس CRM در شرکت‌ها

جذب مشتری هزینه‌بر است، اما حفظ او سوآوری بسیار بیشتری دارد. همین تفکر باعث شده بسیاری از کسب و کارهای پیشرو، در زمینه بهبود روابط خود با مشتریان سرمایه‌گذاری کنند و با اضافه کردن یک کارشناس مدیریت ارتباط با مشتری، از تاثیرگذاری اقدامات و بهره‌وری کلی فرآیندهای مختلف خود اطمینان حاصل کنند و با اطمینان بیشتری به سمت رشد فروش و سوددهی گام بردارند.

بیشتر بخوانید

اهداف CRM چیست؟ بهبود فروش و وفاداری مشتریان با مدیریت ارتباط مشتری - اوج ابی

ابزارهای مورد نیاز کارشناس CRM

کارشناس CRM بیش از هر چیزی با داده‌ها سر و کار دارد و برای جمع‌آوری، ثبت و انتقال این داده‌ها نیاز است از تکنولوژی در قالب ابزارها و نرم‌افزارهای مختلف استفاده کرد. در ادامه چند مورد از مهم ترین نرم‌افزارهای مورد نیاز کارشناس CRM را بررسی می‌کنیم:

۱. نرم‌افزارهای CRM

ستون عملکرد کارشناس CRM است و مدیریت داده‌های مشتری، تعاملات، فرصت‌های فروش و کمپین‌های بازاریابی از طریق این سیستم انجام می‌شود. کارشناس باید درک عمیقاً درک کند مفهوم CRM چیست و چگونه می‌توان از آن حداکثر بهره‌برداری را کرد.

۲. ابزارهای اتوماسیون بازاریابی

این ابزارها به کارشناس CRM اجازه می‌دهند کمپین‌های شخصی‌سازی‌شده و خودکار طراحی کند؛ مثلاً ارسال پیام خوش‌آمد، یادآوری خرید، وفادارسازی مشتریان و...

۳. ابزارهای تحلیل

سیستم‌هایی مثل Google Data Studio، Power BI به کارشناسان کمک می‌کند عملکرد کمپین‌ها، نرخ تبدیل و CLV را تحلیل کند، الگوهای رفتاری مشتری را شناسایی کند و گزارش‌های بصری و قابل فهم برای مدیران ارائه دهد.

۴. ابزارهای ارتباط و همکاری تیمی

کارشناس CRM باید با تیم‌ها، فروش، مارکتینگ، پشتیبان، IT همکاری نزدیک داشته باشد. ابزارها: مانند Microsoft Teams

۵. ابزارهای مدیریت بازخورد و رضایت مشتری

برای درک احساس واقعی مشتری و بهبود تجربه او، جمع‌آوری بازخورد حیاتی است. کارشناس CRM از این ابزارهای نظرسنجی برای راهنمایی تیم محصول و خدمات استفاده می‌کند.

بهترین کارشناس CRM، بهترین ابزار برای رشد

همان طور که توضیح داده شد، کارشناسان CRM از مهارت‌ها و ابزارهای متنوع برای بهبود ارتباط با مشتریان استفاده می‌کنند. انتخاب یک سیستم همه جانبه که به صورت یکپارچه تصویری کلی از تعاملات به کارشناسان نشان دهد و با تسهیل ارتباطات موجب تقویت سرعت عملکرد شود، اهمیت زیادی دارد. شما می‌توانید با خرید نرم‌افزار CRM اوج ابری تمام ابزارهای معرفی شده را به صورت واحد دریافت کنید و از این طریق در تسهیل وظایف و بهبود عملکرد کارشناسان CRM نیز تاثیرگذار باشید.

نرم‌افزار سی آر ام اوج ابری به عنوان جامع ترین سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان در انجام وظایف زیر به کارشناسان CRM شما کمک می‌کند:

۱. تمام اطلاعات مشتریان شامل مشخصات، تاریخچه تماس، خرید، شکایات و ... را در یک پایگاه داده متمرکز ذخیره می‌کند.

- جلوگیری از پراکندگی داده‌ها بین تیم‌ها
- دسترسی سریع و دقیق به اطلاعات مشتری
- ایجاد تصویر یکپارچه از هر مشتری

۲. ثبت، پیگیری و ارزیابی سرنگ‌های فروش را خودکار می‌کند.

- اولویت‌بندی سرنگ‌ها براساس احتمال تبدیل به مشتری
- شفافیت کامل در مسیر فروش

۳. پیام‌های شخصی‌سازی شده (ایمیل، SMS و...) را بر اساس رفتار مشتری در زمان‌بندی مشخص به صورت خودکار ارسال می‌کند.

- صرفه‌جویی در زمان و کاهش خطای انسانی
- حفظ ارتباط مداوم با مشتریان در مقیاس بالا
- افزایش نرخ تعامل

۴. مشتریان را بر اساس ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، رفتار خرید یا ارزش خرید دسته‌بندی می‌کند.

- اجرای کمپین‌های هدفمندتر و شخصی‌تر
- درک بهتر الگوهای رفتاری گروه‌های مختلف

۵. داده‌های مشتریان و عملکرد سازمان و پرسنل را به گزارش‌ها و شاخص‌های تحلیلی تبدیل می‌کند.

- سنجش عملکرد کمپین‌ها و تیم‌ها در لحظه
- تشخیص دلایل ریزش یا وفاداری مشتری
- ارائه داده‌های بصری و قابل فهم به مدیران
- تصمیم‌گیری بر اساس داده‌ها و شناسایی فرصت‌های رشد

۶. ثبت تیکت‌ها، پیگیری درخواست‌ها و مدیریت شکایات را ساختارمند می‌کند.

- ثبت تاریخچه خدمات برای ارزیابی کیفیت پشتیبانی
- افزایش رضایت و وفاداری مشتریان

۷. با ارسال و تحلیل فرم‌های نظرسنجی بازخورد مشتریان از کمپین‌ها یا خدمات را جمع‌آوری و تحلیل می‌کند.

- تشخیص نقاط ضعف در طراحی تجربه مشتری
- استفاده از بازخورد برای بهبود محصول یا فرآیندها

دریافت PDF

پی دی اف این مقاله را می‌توانید جهت مطالعه در زمان دیگر با یک کلیک دانلود کنید.

دانلود PDF

سوالات متداول

اگر پاسخ سوالاتان را در بخش سوالات متداول پیدا نکردید، می‌توانید با تیم پشتیبانی ما تماس بگیرید.

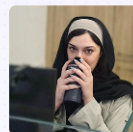
۱. تفاوت کارشناس CRM با مدیر CRM چیست؟

۲. چه مهارت‌هایی برای کارشناس CRM ضروری است؟

۳. کارشناس CRM معمولاً با چه تیم‌هایی همکاری می‌کند؟

صبا ضعیزی / کارشناس تولید محتوا

علاقه‌مندی به دنیای فناوری و مدیریت کسب و کار در ساده‌سازی مفاهیم پیچیده و تبدیل آن‌ها به محتوای کاربردی همیشه مشوق من بوده است. با بررسی تازه‌ترین روندهای بازار و ترکیب آن با تجربه‌ای که در این راه همراهم شده است تلاش می‌کنم در ارتقای دانش و بهبود تصمیم‌گیری‌های شما تاثیر مثبتی داشته باشم.



نظرات کاربران

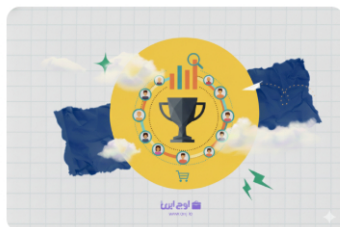
نام
ایمیل
دیدهگاه *

☐ ذخیره نام، ایمیل و وبسایت من در مرورگر برای زمانی که دوباره دیدگاهی می‌نویسم.

فرستادن دیدهگاه

ایمیل
عضویت

مقالات پیشنهادی



باشگاه مشتریان ۶ دقیقه، ۱۴۰۴/۰۹/۰۵

بررسی جامع باشگاه مشتریان در اقتصاد رقابتی

خلاصه مقاله: باشگاه مشتریان چیست؟ باشگاه مشتریان استراتژی است که کسب و کارهای موفق، خصوصاً آن‌هایی که با رقابت زیاد روبه‌رو هستند، از آن برای نگهداشت مشتریان ...



باشگاه مشتریان ۷ دقیقه، ۱۴۰۴/۰۹/۰۵

باشگاه مشتریان استاندارد و ویژگی‌های ضروری برای جذب و حفظ مشتریان

خلاصه مقاله: تعریف باشگاه مشتریان باشگاه مشتریان راه حلی برای وفادارسازی مشتریان است که با ارائه پاداش‌های متنوع تلاش می‌کند از ریزش مشتریان جلوگیری کند. در باشگاه‌های ...



باشگاه مشتریان ۷ دقیقه، ۱۴۰۴/۰۹/۰۹

نقش امتیازات و سطح‌بندی در جذب و نگهداشت مشتری در باشگاه مشتریان

خلاصه مقاله: امتیازات باشگاه مشتریان چیست؟ سیستم امتیازدهی و سطح‌بندی مشتریان در باشگاه مشتریان یک سازوکار برای هدایت رفتار مشتریان به سمت اقدام مد نظر کسب و کار ...

با ما در شبکه‌های اجتماعی در ارتباط باشید.

راه‌های ارتباطی	شرکت	منابع و راهنما	CRM برای مشاغل	ماژول‌ها و امکانات
مشهد، دستگیر ۳۵، بین بیستون ۶ و ۸، پلاک ۳۴، طبقه ۲ ایمیل: info@amootsoft.com شماره تماس: ۰۲۱-۹۱۳۰۳۷۰۰	پشتیبانی تماس با ما مشاوره رایگان درباره اوج ابری توافق نامه قوانین و مقررات سیاست حریم خصوصی	مقالات کتاب‌ها ویدیوها مقایسه‌ها قیمت نرم افزار crm چیسیت CRM دستگاه ذخیره شماره مشتری	شرکت های بیمه آژانس‌های مسافرتی بنگاه‌های معاملاتی شرکت های بازرگانی رستوران‌ها و کافی‌شاپ‌ها سالن‌ها و کلینیک‌های زیبایی مشاهده CRM برای شغل شما	مخاطبین معاملات پشتیبانی کارمندان ساعت کارکرد مدیریت فروش مشاهده تمام ماژول‌ها