



به نام خدا

همه چیز درباره باشگاه مشتریان

مؤلف:

مهیار سیاهوشی



هرگونه چاپ و تکثیر از محتویات این کتاب بدون اجازه کتبی ناشر ممنوع است. متخلفان به موجب قانون حمایت حقوق مؤلفان، مصنفان و هنرمندان تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.

◀ عنوان کتاب: همه چیز درباره باشگاه مشتریان

◀ مولف: مهیار سیاهوشی

◀ ناشر: موسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران

◀ ویراستار: نرگس مهربد

◀ صفحه آرای: نازنین نصیری

◀ نوبت چاپ: اول

◀ تاریخ نشر: ۱۴۰۱

◀ چاپ و صحافی: صدف

◀ تیراژ: ۱۰۰ جلد

◀ قیمت: ۱۲۸۰۰۰۰ ریال

◀ شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۱۸-۶۰۶-۷

نشانی واحد فروش: تهران، میدان انقلاب،

خ کارگر جنوبی، روبروی پاساژ مهستان،

پلاک ۱۲۵۱-تلفن: ۰۴۶-۶۶۴۱۰۰۴۶-۲۲۰۸۵۱۱۱

فروشگاههای اینترنتی دیباگران تهران :

WWW.MFTBOOK.IR

www.dibagartehran.com

سرشناسه: سیاهوشی، مهیار، ۱۳۶۸-
عنوان و نام پدیدآور: همه چیز درباره باشگاه مشتریان / مولف:
مهیار سیاهوشی؛
ویراستار: نرگس مهربد.
مشخصات نشر: تهران: دیباگران تهران: ۱۴۰۱
مشخصات ظاهری: ۱۶۲ ص: مصور،
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۱۸-۶۰۶-۷
وضعیت فهرست نویسی: فیبا
موضوع: باشگاه های مشتریان
موضوع: customer clubs
موضوع: مشتری شناسی - مدیریت
موضوع: customer relations-management
رده بندی کنگره: HF ۵۴۱۵/۵۲۵
رده بندی دیویی: ۶۵۸/۸۱۲
شماره کتابشناسی ملی: ۸۹۶۵۸۷۴

نشانی اینستاگرام دیبا **dibagaran_publishing** نشانی تلگرام: **@mftbook**

هر کتاب دیباگران، یک فرصت جدید علمی و شغلی.

هرگوشی همراه، یک فروشگاه کتاب دیباگران تهران.

از طریق سایتهای دیباگران، در هر جای ایران به کتابهای ما دسترسی دارید.

فهرست مطالب

مقدمه ناشر ۵

فصل اول مقدمه و مفاهیم ۶

مقدمه ۶

تعریفی ساده از باشگاه مشتریان ۷

نگاهی به سابقه باشگاه مشتریان در ایران ۸

هدف از راه‌اندازی باشگاه مشتریان ۸

فصل دوم مزیت‌های داشتن باشگاه مشتریان به همراه آمارها و معیارهای جهانی ۱۰

اهمیت داشتن باشگاه مشتریان در کسب‌وکار ۱۱

مزیت‌های داشتن باشگاه مشتریان برای هر کسب‌وکاری ۱۵

آیا مشتریان باید درباره مزایای باشگاه مشتریان همه چیز بدانند؟ ۱۸

گزارش جهانی از وفاداری مشتریان در سال ۲۰۲۲ ۲۰

رهبران محترم بازاریابی و وفاداران حرفه‌ای ۲۰

چشم‌انداز برنامه وفاداری باشگاه مشتریان فعلی ۲۱

گزارش بازار برنامه‌های وفاداری جهانی باشگاه مشتریان ۲۰۲۲ ۲۲

آمار و معیارهای وفاداری باشگاه مشتریان برای سال ۲۰۲۲ و پس از آن ۲۳

فصل سوم نحوه طراحی و راه‌اندازی باشگاه مشتریان ۳۲

جمع‌آوری اطلاعات اولیه و تشکیل باشگاه مشتریان ۳۲

راه‌اندازی باشگاه مشتریان اختصاصی در ۸ مرحله ۳۲

چگونه یک برنامه حمایت از مشتری طراحی کنیم؟ ۴۴

بازاریابی حمایتی چیست؟ ۴۵

ارتباطات در دنیای امروز ۴۶

مزایای استفاده از بازاریابی حمایتی برای مشتریان ۴۶

بازاریابی در عصر حمایت از مشتری ۴۷

نحوه راه‌اندازی برنامه وفاداری باشگاه مشتریان در مراکز خرید بزرگ ۴۷

نحوه، چیستی و چرایی داشتن باشگاه مشتریان در مراکز خرید ۴۸

برنامه‌های وفاداری باشگاه مشتریان در مراکز خرید - چرا و چگونه؟ ۴۸

مزایای بی‌نظیر داشتن برنامه‌های وفاداری باشگاه مشتریان در مراکز خرید ۴۹

فصل چهارم مدل‌ها و نمونه‌های وفاداری در باشگاه مشتریان و رفتارشناسی مشتریان ۵۱

ویژگی‌ها و چرایی مؤثرترین برنامه‌های وفاداری مشتریان ۵۱

ایده‌هایی کاربردی برای هیجان‌انگیزتر کردن برنامه‌های پاداش وفاداری شما ۵۴

محدوده برنامه‌های وفاداری مشتریان ۵۵

۵۵	جذب یا حفظ مشتری؟ دو روی سکه
۵۶	سلسله اقدام عملیاتی برای به دست آوردن قلب و کیف پول مشتریان
۶۰	عملیات‌های وفاداری سریالی = افزایش تعامل معنادار با مشتریان
۶۱	تأثیر تجزیه و تحلیل رفتار وفاداری مشتری در جهت رشد کسب و کار
۶۳	تجزیه و تحلیل میزان وفاداری مشتری چه مزیتی دارد؟
۶۳	تعریف کوتاه از مدل‌های رضایت‌مندی مشتریان
۶۴	نحوه اندازه‌گیری رضایت خدمات مشتریان + چند مثال
۷۶	۱۱ ایده و نمونه برای داشتن باشگاه مشتریان قدرتمند
۹۰	۸ نوع برنامه وفاداری باشگاه مشتریان
۹۲	۲ نمونه از برنامه‌های باشگاه مشتریان برندها

فصل پنجم تکنولوژی‌ها و ابزارهای مورد استفاده در طراحی باشگاه مشتریان ۹۴

۹۴	شاخص‌های کلیدی وفاداری مشتریان برای رشد کسب و کار KPI
۹۶	نرخ تعامل با مشتری
۹۷	میانگین ارزش سفارش مشتری
۹۷	گزینه‌های افزایش فروش
۹۸	تکرار خرید
۹۸	افزایش حاشیه امن مالی
۹۸	معیار معرفی مشتریان (حمایت)
۹۹	نرخ رشد مشتریان
۹۹	۵ نرم‌افزار برتر مدیریت باشگاه مشتریان در سال ۲۰۲۲
۹۹	چگونه یک نرم‌افزار باشگاه مشتریان را ارزیابی کنیم؟

فصل ششم ایده‌ها و استراتژی‌های برتر در طراحی باشگاه مشتریان ۱۱۴

۱۱۴	چگونه مشتریان ریزش کرده را تبدیل به وفادار برند کنیم؟
۱۱۵	نکات کلیدی برای بازگرداندن مشتریان به وبسایت شما
۱۱۸	مدیریت تجربه مشتری و چند نمونه واقعی
۱۱۹	سیر تکاملی مدیریت تجربه مشتری
۱۲۱	ایجاد یک جایگاه درجه یک نزد مشتری با شخصی‌سازی
۱۲۲	۶ ایده برتر برای افزایش انگیزه مشتریان به خرید بیش‌تر در ۲۰۲۲
۱۲۳	برای چه فعالیت‌هایی انگیزه مشتریان به خرید را افزایش دهید؟
۱۲۹	۳ تفاوت مهم Omnichannel و Multichannel
۱۳۰	۹ روش کاربردی برای خوش آمدگویی و استقبال از مشتریان در فروشگاه
۱۳۷	ضرورت‌های داشتن برنامه‌های وفاداری باشگاه مشتریان برای جذب نسل Z
۱۴۶	۳ اقدام مهم برای یافتن، شناخت و حفظ یک سفیر برند معتبر
۱۵۱	دستیابی به موفقیت برنامه سفیر برند با یکپارچه‌سازی فعالیت‌ها
۱۵۳	۳ نکته مهم برای ارائه خدمات کارآمد چندزبانه به مشتریان
۱۵۴	۱۱ سوال کاربردی نظرسنجی که برای بهبود فرآیندهای خدمات مشتریان باید از آن‌ها پرسید

خط‌مشی انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران در عرصه کتاب‌هایی با کیفیت عالی است که بتواند
خواسته‌های به روز جامعه فرهنگی و علمی کشور را تا حد امکان پوشش دهد.
هر کتاب دیباگران تهران، یک فرصت جدید شغلی و علمی

حمد و سپاس ایزد منان را که با الطاف بی‌کران خود این توفیق را به ما ارزانی داشت تا بتوانیم در راه ارتقای دانش عمومی و فرهنگی این مرز و بوم در زمینه چاپ و نشر کتب علمی و آموزشی گام‌هایی هرچند کوچک برداشته و در انجام رسالتی که بر عهده داریم، مؤثر واقع شویم.

گسترده‌گی علوم و سرعت توسعه روزافزون آن، شرایطی را به وجود آورده که هر روز شاهد تحولات اساسی چشمگیری در سطح جهان هستیم. این گسترش و توسعه، نیاز به منابع مختلف از جمله کتاب را به عنوان قدیمی‌ترین و راحت‌ترین راه دستیابی به اطلاعات و اطلاع‌رسانی، بیش از پیش برجسته نموده است.

در این راستا، واحد انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران با همکاری اساتید، مؤلفان، مترجمان، متخصصان، پژوهشگران و محققان در زمینه‌های گوناگون و مورد نیاز جامعه تلاش نموده برای رفع کمبودها و نیازهای موجود، منابعی پُر بار، معتبر و با کیفیت مناسب در اختیار علاقمندان قرار دهد.

کتابی که در دست دارید تألیف "جناب آقای مهیار سیاهوشی" است که با تلاش همکاران ما در نشر دیباگران تهران منتشر گشته و شایسته است از یکایک این گرامیان تشکر و قدردانی کنیم.

با نظرات خود مشوق و راهنمای ما باشید

با ارائه نظرات و پیشنهادات و خواسته‌های خود، به ما کمک کنید تا بهتر و دقیق‌تر در جهت رفع نیازهای علمی و آموزشی کشورمان قدم برداریم. برای رساندن پیام‌هایتان به ما از رسانه‌های دیباگران تهران شامل سایتهای فروشگاهی و صفحه اینستاگرام و شماره‌های تماس که در صفحه شناسنامه کتاب آمده استفاده نمایید.

مدیر انتشارات

مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران
dibagaran@mftplus.com