

مدیریت ارتباط با مشتری

با رویکرد خدماتی پلیس راهنمایی و رانندگی

www.ketab.ir

مؤلفان

دکتر رضا جوادیان

دکتر رضا عبدالرحمانی

(عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی امین)

دانشگاه علوم انتظامی امین

۱۳۹۸



انتشارات دانشگاه
علوم انتظامی امین

مدیریت ارتباط با مشتری با رویکرد خدماتی پلیس راهنمایی و رانندگی

مؤلفان: دکتر رضا جوادیان، دکتر رضا عبدالرحمانی

ناظر علمی: دکتر اصحاب حبیب زاده

ویراستار ادبی: قربانعلی حیدری

صفحه آرا: زهرا طاهری

چاپ یکم: پاییز ۱۳۹۸

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

قیمت: ۳۸۰۰۰۰ ریال

لیتوگرافی، چاپ و صحافی: راه فردا

نشانی: تهران، ابتدای بزرگراه شهید خرازی، خیابان شهید جدی اردبیلی، دانشگاه

علوم انتظامی امین. تلفن: ۴۸۹۳۱۲۹۳

حق هر گونه چاپ و انتشار بدون مجوز از ناشر پیگرد قانونی دارد.

سرشناسه : جوادیان، رضا، ۱۳۴۶ -

عنوان و نام پدیدآور: مدیریت ارتباط با مشتری با رویکرد خدماتی پلیس راهنمایی و رانندگی / مؤلفان رضا

جوادیان، رضا عبدالرحمانی. مشخصات نشر: تهران : دانشگاه علوم انتظامی امین، انتشارات، ۱۳۹۸.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۳۶۳-۳۷۹-۷ مشخصات ظاهری: ۲۴۳ ص.

یادداشت: کتابنامه: ص. ۲۳۱ وضعیت فهرست نویسی: فیپا

موضوع: مشتری شناسی - ایران - مدیریت موضوع: Customer relations - Management - Iran

موضوع: نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران. پلیس راهنمایی و رانندگی

موضوع: خدمات مشتری - ایران - مدیریت موضوع: Customer services - Management - Iran

موضوع: مهارت های اجتماعی - ایران موضوع: Social skills - Iran

موضوع: پلیس راهنمایی و رانندگی - ایران موضوع: Traffic police - Iran

شناسه افزوده: عبدالرحمانی، رضا، ۱۳۴۳ - شناسه افزوده: دانشگاه علوم انتظامی امین. انتشارات

رده بندی کنگره: ۵/HF۵۴۱۵ رده بندی دیویی: ۸۱۲/۶۵۸

شماره کتابشناسی ملی: ۵۷۷۴۳۵۲

سخن‌نشر

کسب علم و دانش و تلاش برای بهره‌گیری از علوم جدید و بومی‌سازی آن برای رفع نیازهای علمی، فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی به‌منظور اعتلای اقتدار امت اسلامی از توصیه‌های مهم اسلام است. علوم پلیسی که همگام با پیشرفت بسیاری از علوم محض و تلفیق آن‌ها با یکدیگر، روزبه‌روز نو می‌شود و مرزهایی جدید از دانش می‌سازد، از جمله علوم است که درخت آن در کشورمان در حال رشد و نمو و ثمر دادن است.

تألیف آثار علمی برجسته و معتبر و اشاعه مفاهیم آن‌ها از جمله رهیافت‌های کارآمد و اثربخش است که در سایه آن می‌توان بستر مناسبی برای بهره‌گیری از تجربه‌های ارزشمند و دانش بومی نخبگان و کارشناسان علوم پلیسی در کشورمان ساخت. بدیهی است اندیشمندان، خبرگان و کارشناسان امور پلیسی داخلی با تلفیق همگن تجربه‌های خود با علوم و تجربه‌های کارشناسان علوم پلیسی دیگر کشورها باعث پیشبرد دانش پلیسی در کشور خواهند شد. امید است با نشر آثار تألیفی از این دست، گامی هرچند کوچک در این مسیر طولانی برداریم و نویسندگان، محققان، کارشناسان و استادان را برانگیزانیم تا تجربه‌ها و توان علمی خود را متبلور کنند و اشاعه دهند.

فهرست

پیش‌گفتار ۱۳

فصل اول: کلیات و مفاهیم

- مقدمه ۱۷
- مفهوم مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) ۱۸
- اجزای مدیریت ارتباط با مشتری ۱۹
- اهمیت و ضرورت مدیریت ارتباط با مشتری ۲۰
- پیشینه مدیریت ارتباط با مشتری ۲۴
- فلسفه مدیریت ارتباط با مشتری ۲۵
- هدف مدیریت ارتباط با مشتری ۲۶
- اصول مدیریت ارتباط با مشتری ۲۷
- برنامه مدیریت ارتباط با مشتری ۲۸

فصل دوم: آشنایی با واحدهای خدماتی پلیس راهور

۳۱	مقدمه
۳۲	ورود وسایل حمل و نقل نوین به ایران
۳۳	شکل گیری پلیس راهنمایی و رانندگی
۳۵	برون سپاری در پلیس راهنمایی و رانندگی
۳۶	مرکز صدور گواهینامه
۳۷	تحول در صدور گواهی نامه
۳۹	معرفی انواع آموزشگاه های رانندگی
۴۱	آموزش
۴۲	مرکز شماره گذاری
۴۵	هدف های شماره گذاری
۴۶	ضرورت شماره گذاری و کنترل پلیس
۴۶	موادی از آیین نامه راهنمایی و رانندگی در مورد شماره گذاری
۴۷	احراز اصالت خودرو
۴۸	ماموریت و شرح وظایف مرکز شماره گذاری پلیس راهور ناجا
۴۹	شرح وظایف دایره شماره گذاری مراکز استان ها
۵۱	شرح وظایف شعبه شماره گذاری شهرستان ها
۵۱	مرکز اجرایات
۵۲	خدمات حوزه اجرایات
۵۳	شرح وظایف عمومی مرکز اجرایات پلیس راهنمایی و رانندگی