**چک ‌لیست نیازسنجی آموزش سازمانی**

1. **اطلاعات کلی سازمان**

* نام سازمان: ………………………
* تعداد کارکنان: ………………………
* واحد/دپارتمان‌ها: ………………………
* اهداف کلان سازمان در سال جاری: ………………………

1. **اهداف آموزش سازمانی**

هدف اصلی شما از برگزاری آموزش سازمانی چیست؟

☐ افزایش فروش

☐ بهبود خدمات پس از فروش

☐ ارتقای مهارت‌های ارتباطی کارکنان

☐ توسعه رهبری و مدیریت

☐ بهبود تجربه مشتری

☐ افزایش بهره‌وری داخلی

☐ سایر: ………………………

1. **وضعیت فعلی مهارت‌ها**

نقاط قوت کارکنان در حال حاضر: ………………………

مهم‌ترین ضعف‌ها یا مهارت‌های موردنیاز:

☐ مهارت‌های فروش و مذاکره

☐ مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)

☐ خدمات پس از فروش و پشتیبانی

☐ مدیریت مرکز تماس

☐ مهارت‌های نرم (ارتباط مؤثر، کار تیمی، مدیریت زمان)

☐ رهبری و مدیریت تیم

☐ سایر: ………………………

1. **شیوه برگزاری موردنظر**

نوع آموزش:

☐ حضوری در محل سازمان

☐ آنلاین

☐ ترکیبی (Blended)

مدت زمان ترجیحی:

☐ کارگاه کوتاه‌مدت (۴–۸ ساعت)

☐ دوره میان‌مدت (۱–۴ هفته)

☐ برنامه بلندمدت (۳–۶ ماه)

1. **گروه هدف آموزش**

آموزش برای چه افرادی در سازمان شماست؟

☐ مدیران ارشد

☐ مدیران میانی

☐ سرپرستان

☐ کارشناسان و کارمندان

☐ تیم فروش

☐ تیم پشتیبانی / خدمات مشتری

1. **انتظارات از خروجی آموزش**

پس از پایان دوره، انتظار دارید چه تغییراتی در سازمان رخ دهد؟

☐ افزایش نرخ فروش

☐ بهبود شاخص رضایت مشتری

☐ کاهش شکایات مشتریان

☐ بهبود کیفیت ارتباط داخلی

☐ افزایش بهره‌وری تیم‌ها

☐ توسعه توان مدیریتی

1. **بودجه و منابع آموزشی**

بودجه سالانه آموزش سازمانی: ………………………

ترجیح شما:

☐ سرمایه‌ گذاری بلند مدت روی آموزش

☐ آموزش‌های کوتاه‌ مدت و کاربردی

☐ آموزش سفارشی ‌سازی شده بر اساس نیاز سازمان

1. **شاخص‌های ارزیابی موفقیت آموزش (KPI)**

چه معیارهایی را برای سنجش موفقیت آموزش در نظر دارید؟

☐ افزایش فروش

☐ نرخ نگهداشت مشتری

☐ کاهش نرخ ترک شغل کارکنان

☐ بهبود شاخص رضایت کارکنان

☐ سایر: ………………………