**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: ………………………