



برنامه زمان بندی
اولین کنفرانس بین المللی بازاریابی خدمات بانکی
تهران، ۲۲-۲۱ آذرماه ۱۳۸۸
مرکز همایش های بین المللی صدا و سیما

روز اول: شنبه - ۲۱ آذرماه (سالن ۱)			
زمان	ارائه دهنده	موضوع	شرح
۸:۳۰-۸:۰۰		تلاوت کلام الله مجید، سرود جمهوری اسلامی، گزارش آقای غلامعباس افشار، دبیر کنفرانس	افتتاحیه
۸:۴۰-۸:۳۰		خوشامدگویی جناب آقای دکتر خاوری- رئیس شورای سیاستگذاری کنفرانس و مدیر عامل بانک ملی ایران	
۹:۰۰-۸:۴۰		سخنرانی جناب آقای دکتر حسینی وزیر محترم امور اقتصادی و دارایی	
۹:۳۰-۹:۰۰	دکتر احمد روستا	مدیریت تحول در بازاریابی خدمات بانکی ایران	بخش ۱: سخنرانی
۱۰:۰۰-۹:۳۰	پروفسور فرخ صفوی	نقش استراتژی های رقابتی در موفقیت بازاریابی خدمات بانکی ایران	
۱۰:۱۵-۱۰:۰۰		پرسش و پاسخ (اعضای پانل: سخنرانان بخش)	
۱۱:۰۰-۱۰:۱۵		پذیرایی و بازدید از نمایشگاه	
۱۱:۴۵-۱۱:۰۰	پروفسور یان روسکین براون	مروری بر روش های نوین قیمت گذاری ارزش محور خدمات بانکی	بخش ۲: سخنرانی
۱۲:۱۵-۱۱:۴۵	دکتر کامبیز حیدرزاده	چالش عمده در حفظ و نگهداری مشتریان خدمات بانکی؛ وفاداری یا سود آوری مشتریان؟	
۱۲:۴۵-۱۲:۱۵	دکتر فرشید حسینی	بخش بندی مشتریان در بازار خدمات بانکی : کاربرد معیار منافع مورد انتظار	
۱۳:۰۰-۱۲:۴۵		پرسش و پاسخ (اعضای پانل: دکتر رشیدی + سخنرانان بخش)	
۱۴:۰۰-۱۳:۰۰		نماز و نهار - بازدید از نمایشگاه	
۱۴:۴۵-۱۴:۰۰	پروفسور کریستین انیو	بررسی و تحلیل اهمیت و چگونگی ارتباط با مشتریان خدمات بانکداری خرد	بخش ۳: ویدئو کنفرانس و سخنرانی
۱۵:۱۵-۱۴:۴۵	دکتر پیمان نوری	تاثیر ورود بانکهای خارجی بر فضای رقابتی بانکداری در ایران	
۱۵:۳۰-۱۵:۱۵		پرسش و پاسخ (اعضای پانل: پروفسور صفوی + سخنران بخش)	
۱۶:۰۰-۱۵:۳۰		پذیرایی و بازدید از نمایشگاه	
۱۶:۳۰-۱۶:۰۰	دکتر داریوش رشیدی	بررسی ساختارهای ارائه خدمات بانکی و تجارب موفق بازاریابی در بانکها	بخش ۴: سخنرانی
۱۷:۰۰-۱۶:۳۰	دکتر محمد حقیقی	بهبود کیفیت خدمات بانکی در ایران	
۱۷:۱۵-۱۷:۰۰		پرسش و پاسخ (اعضای پانل: دکتر حیدرزاده + سخنرانان بخش)	



برنامه زمان بندی
اولین کنفرانس بین المللی بازاریابی خدمات بانکی
تهران، ۲۲-۲۱ آذرماه ۱۳۸۸
مرکز همایش های بین المللی صدا و سیما

روز دوم: یکشنبه - ۲۲ آذرماه (سالن ۱)			
زمان	ارائه دهنده	موضوع	شرح
۹:۰۰-۸:۳۰	دکتر رئوف رابطی	تبلیغات خلاق بانکی و تغییر رفتار مشتریان (از بانکداری سنتی تا بانکداری الکترونیک)	بخش ۵: سخنرانی
۹:۴۵-۹:۰۰	دکتر اریک لی	تحلیل چگونگی جذب مشتریان بر اساس دیدگاه Real Option	
۱۰:۱۵-۹:۴۵	دکتر غلامرضا مصطفی پور	بازاریابی اجتماعی: رویکرد مؤثر بانک های قرض الحسنه در جذب و نگهداشت مشتریان	
۱۰:۳۰-۱۰:۱۵	پرسش و پاسخ (دکتر حقیقی + سخنرانان بخش)		
پذیرایی و بازدید از نمایشگاه			
۱۱:۴۵-۱۱:۱۵	دکتر محمود محمدیان	تغییرات فضای کسب و کار بانک ها از دید بازاریابی	بخش ۶: سخنرانی
۱۲:۱۵-۱۱:۴۵	دکتر هاشم آقازاده	مشتری مداری در بانکهای تجاری ایران	
۱۲:۳۰-۱۲:۱۵	پرسش و پاسخ (دکتر روستا + سخنرانان بخش)		
نماز و نهار - بازدید از نمایشگاه			
۱۴:۳۰-۱۴:۰۰	دکتر مهت مارانگز	نقش و کاربرد سیستم های اطلاعات بازاریابی در بهبود تصمیم گیری ها	بخش ۷: سخنرانی
۱۵:۰۰-۱۴:۳۰	دکتر کامران صحت	رفتار با مشتریان در نظام بانکی	
۱۵:۱۵-۱۵:۰۰	پرسش و پاسخ (دکتر بلوریان تهرانی + سخنرانان بخش)		
پذیرایی و بازدید از نمایشگاه			
۱۷:۰۰-۱۵:۴۵	دکتر قاسمی (بانک پاسارگاد)، دکتر حسینی هاشمی (بانک تات) و دکتر نوری (بانک رفاه کارگران) و دکتر روستا دبیر کمیته علمی کنفرانس		پانل تخصصی
۱۷:۲۰-۱۷:۰۰	سخنرانی جناب آقای دکتر ابوالحسنی معاون محترم بانک، بیمه و شرکت های دولتی وزارت امور اقتصادی و دارایی		اختتامیه
۱۷:۴۵-۱۷:۲۰	اهداء تقدیرنامه ها		
۱۸:۰۰-۱۷:۴۵	جمع بندی: دکتر روستا		



برنامه زمان بندی
اولین کنفرانس بین المللی بازاریابی خدمات بانکی
تهران، ۲۲-۲۱ آذرماه ۱۳۸۸
مرکز همایش های بین المللی صدا و سیما

روز اول: شنبه - ۲۱ آذرماه (سالن ۲) - ارائه مقالات			
زمان	ارائه دهنده	موضوع	
۱۱:۱۵-۱۱:۰۰	آقای سید حسن حاتمی نسب	بررسی کیفیت خدمت رسانی الکترونیک در بهبود ارتباط مشتری با سازمان (مطالعه موردی: مشتریان شعب مختلف بانک تجارت شهرستان های یزد و شیراز)	بخش اول
۱۱:۳۵-۱۱:۲۰	خانم یلدا رحمتی غفرانی	طراحی مدلی جهت تبیین سرعت پذیرش بانکداری الکترونیک	
۱۱:۵۰-۱۱:۴۰	پرسش و پاسخ (پانل: دکتر صفائیان)		
۱۲:۱۵-۱۲:۰۰	آقای علیرضا هادیان	بررسی عوامل تاثیر گذار در حفظ و جذب مشتریان یک بانک تجاری	بخش دوم
۱۲:۳۵-۱۲:۲۰	آقای سید محمد طباطبایی نسب	طراحی و تبیین مدل وفاداری مشتریان در صنعت بانکداری (قلمرو مطالعه، بانک های ایران)	
۱۲:۵۵-۱۲:۴۰	خانم نیلوفر احمدی	اولویت بندی عوامل موثر بر رضایت و ناراضیاتی مشتریان از کیفیت خدمت بانکی	
۱۳:۱۰-۱۳:۰۰	پرسش و پاسخ (پانل: دکتر حقیقی)		
۱۴:۰۰-۱۳:۰۰	نماز و نهار - بازدید از نمایشگاه		
۱۴:۱۵-۱۴:۰۰	خانم منیژه صالح نیا	کیفیت خدمات مطلوب از دیدگاه مشتریان	بخش سوم
۱۴:۳۵-۱۴:۲۰	آقای نادر خان زاده	بکارگیری مدل QFD در بهبود ابعاد کیفیت خدمات و افزایش سطح رضایتمندی مشتریان بانکی	
۱۴:۵۰-۱۴:۴۰	پرسش و پاسخ (پانل: دکتر حیدرزاده)		
۱۵:۰۵-۱۴:۵۰	خانم پروانه چارستاد	تبلیغات شفاهی در بانکداری الکترونیکی	بخش چهارم
۱۵:۲۵-۱۵:۱۰	دکتر نورالدین نوری	اثربخشی تبلیغات بانک ها بر رفتار مشتریان	
۱۵:۴۰-۱۵:۳۰	پرسش و پاسخ (پانل: دکتر بلوریان تهرانی)		
۱۶:۰۰-۱۵:۴۰	پذیرایی و بازدید از نمایشگاه		
۱۶:۱۵-۱۶:۰۰	آقای علی فنحی	بررسی تاثیرگذاری جهت گیری بازار و استراتژی بازاریابی بر عملکرد بانک ها	بخش پنجم
۱۶:۳۵-۱۶:۲۰	خانم سمیه خادم شریعت	بازاریابی خدمات بانکی مبتنی بر ارزش گذاری مشتری	
۱۶:۵۵-۱۶:۴۰	خانم نصیبه آجرلو	استفاده از روش "وزن دهی تازگی، فراوانی و ارزش مالی" (WRFM) برای بخش بندی مشتریان بانکی بر اساس ارزش چرخه عمر آنها	
۱۷:۱۵-۱۷:۰۰	پرسش و پاسخ (پانل: دکتر حسینی)		