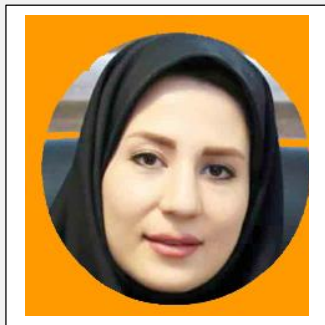


فرزند: اکبر

نام و نام خانوادگی: فاطمه کریم‌وند



شماره تلفن همراه: ۰۹۱۹۵۸۹۸۰۱۰

نشانی الکترونیک: [f.karimvand@yahoo.com](mailto:f.karimvand@yahoo.com)

وب سایت: [www.fatemehkarimvand.com](http://www.fatemehkarimvand.com)

اینستاگرام: [@dr.fatemehkarimvand](https://www.instagram.com/dr.fatemehkarimvand)

### سوابق تحصیلی (آکادمیک):

- کارشناسی ارشد: رشته علوم ارتباطات اجتماعی دانشگاه آزاد علوم و تحقیقات واحد آذربایجان شرقی
- دکتری تخصصی علوم ارتباطات (PHD) دانشگاه آزاد تبریز

### سوابق پژوهشی:

- **تالیف کتاب بخوان تا حرف بزنی**
- رساله دکتری با موضوع: طراحی مدل بهینه ارتباط با مشتری بر اساس تحلیل نقاط تماس در سفر مشتری
- نگارش مقاله نقش رسانه‌ها در سلامتی یا افسردگی استفاده‌کنندگان - با تاکید بر شبکه‌های اجتماعی (فصلنامه علوم خبری دانشگاه علامه طباطبایی)
- مقاله بازنمایی سبک زندگی در شبکه‌های رادیویی صدا و سیما جمهوری اسلامی - مورد مطالعه برنامه‌های شبکه تهران (فصلنامه علوم خبری دانشگاه علامه طباطبایی)
- مقاله عوامل تاثیرگذار بر جذب مخاطبان تئاتر در شهر تهران (نشریه مطالعات جامعه‌شناسی ISC با درجه علمی و پژوهشی)
- مقاله تطبیقی روزنامه‌نگاری زرد و شبکه‌های اجتماعی مجازی (فصلنامه علوم خبری دانشگاه علامه طباطبایی)
- همکاری در طرح تحقیقاتی، پژوهشی و کاربردی اطلس شاخص‌های فرهنگی و اجتماعی در مناطق ششگانه شرکت آب و فاضلاب استان تهران و پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

- همکاری در تدوین، طراحی و جمع آوری کتاب مدیریت استراتژیک نوشته سید جمال نورجمالی
- اجرای طرح علمی افکار سنجی در مجموعه فروشگاه های هایپرمی در سراسر کشور
- اجرای طرح علمی سنجش رضایت مشتریان مبتنی بر مدل ECSI در مجموعه فروشگاه های هایپرمی در سراسر کشور

### سوابق آموزشی:

- طی کردن دوره حرفه ای ۹ ماهه مستری در حوزه فن بیان، ارتباط موثر، سخنوری، مدیریت Social Media و ....
- گذراندن دوره ۴۹ روزه سخنرانی و آموزش فن بیان
- شرکت در دوره تخصصی مدیریت تجربه مشتری به همراه کارگاه طراحی نقشه سفر مشتری
- طی کردن دوره های تخصصی حوزه روابط عمومی، ارتباطات و ارتباط با مشتریان
- گذراندن دوره آموزش زبان انگلیسی (Beginner) مرکز آموزش زبان بازرگانی همراه با اخذ گواهینامه
- گذراندن دوره آموزش زبان انگلیسی (Elementary) مرکز آموزش زبان بازرگانی
- گذراندن دوره آموزش زبان انگلیسی (Pre Intermediate) مرکز آموزش زبان بازرگانی
- گذراندن دوره آموزش زبان انگلیسی (Intermediate) مرکز آموزش زبان بازرگانی
- گذراندن دوره آموزش زبان انگلیسی (Upper Intermediate) مرکز آموزش زبان بازرگانی
- طی کردن دوره های آموزشی ۱،۲ ICDL
- گذراندن دوره های آموزشی مقدماتی و پیشرفته Microsoft Office
- طی دوره تخصصی نرم افزار آماری Spss
- طی کردن دوره فراگیری آموزش تربیت مربی روخوانی و روانخوانی قرآن کریم سازمان فنی و حرفه ای
- طی کردن دوره آموزشی و کسب کارت داوری والیبال از فدراسیون والیبال جمهوری اسلامی ایران
- گذراندن دوره های آموزشی و تخصصی ورزش کاراته سبک بودوکای دو کاراته از فدراسیون کاراته

### طراحی دوره آموزشی:

• طراحی دوره آموزش جامع کلام جذاب در ارتباط

• دوره تقویت هوش کلامی

• دوره ارتباط موفق

### سوابق تدریس:

• برگزاری متوالی دوره های آموزش جامع کلام جذاب در ارتباط (با ارائه گواهینامه از موسسه آموزش عالی آزاد علوم و

فنون تهران)

• برگزاری دوره های آموزش تقویت هوش کلامی

• برگزاری دوره های آموزش ارتباط موفق

• برگزاری دوره مهارت های تدریس ویژه مدرسان شرکت فولاد هرمزگان

• برگزاری دوره های مهارت های ارتباطی و کلامی، ارتباط با مشتری و زبان بدن جهت کارکنان و مدیران بیمه خاورمیانه

• برگزاری دوره آموزشی مهارت های ارتباطی در محیط کار (مقدماتی، پیشرفته) در کلینیک ارتوپدی دکتر آذر سینا

• برگزاری دوره آموزشی ارتباط با مشتری (مقدماتی، پیشرفته) در کلینیک ارتوپدی دکتر آذر سینا

• برگزاری دوره آموزشی فن سخنوری و قدرت بیان در تبلیغات و روابط عمومی (در موسسه فرهنگی هنری روابط عمومی

آرمان)

• مدرس دانشگاه آزاد اسلامی (واحد تهران مرکز با کد ۳۰۲۵۷)

• تدریس آموزش های آنلاین دو ساعته (چگونه جذاب صحبت کنیم، رفع خجولی در اجرا و تسلط کلامی، تقویت بیان

در ارتباط، جذابیت کلامی، راهکارهای ارتباط موثر با همسر-ویژه بانوان، تکنیک های کاربردی فن بیان در ارتباط)

• تدریس در مرکز آموزش های شهروندی شهرداری تهران بمدت ۴ سال (ارتباطات و تعاملات، برنامه ریزی فرهنگی

و اجتماعی، سرپرستی مراکز اجتماعی، اقتصاد فرهنگ محله، مدیریت و برنامه ریزی اجتماعی، مدیریت مشارکتی)

• تدریس در مرکز علمی کاربردی دکتر عییدی از سال ۱۳۹۴ (مدیریت روابط با مشتری، مشتری مداری، افکارسنجی،

امور پژوهشی، فنون فروش، بازاریابشناسی)

- تدریس در مرکز آموزش مجموعه فروشگاه های هایپرمی از سال ۹۳ تاکنون (ارتباط با مشتریان، خدمات مشتریان و مباحث CRM)

### سوابق اجرایی:

- ۱- مدیر خدمات مشتریان فروشگاه های هایپرمی از سال ۱۳۹۳ تاکنون
- ۲- مسئول روابط عمومی و امور بازاریابی دبیرخانه همایش رتبه بندی شرکت های برتر، شرکت گروه بین المللی راهبران توسعه سال ۱۳۹۲
- ۳- کارشناس روابط عمومی و عضو هیئت تحریریه فصلنامه توان یاب-موسسه خیریه نیکوکاری رعد ۱۳۹۰
- ۴- کارشناس روابط عمومی و امور اجرایی همایش، انجمن آلزایمر ایران ۱۳۹۱
- ۵- سرپرست دبیرخانه و روابط عمومی اتاق تعاون استان تهران ۸۷-۱۳۸۶
- ۶- سرپرست حوزه مطالعاتی و پژوهش، شرکت سرمایه گذاری بانوان ۸۶-۱۳۸۴
- ۷- کارشناس روابط عمومی و امور بین الملل شرکت مهندسی بازرگانی ندای نور سبز سال ۸۴-۱۳۸۳
- ۸- مشاور عالی و اجرایی در امور آموزش مدیریت فرهنگی، اجتماعی و ارتباطات موسسه بازرگانی تهران ۱۳۸۵

### گواهینامه ها:

- گواهینامه بین المللی شرکت در دوره ۴۹ روزه آموزش سخنرانی و فن بیان (دانشگاه تهران)
- گواهینامه شرکت در دوره تخصصی مدیریت تجربه مشتری
- شرکت در سومین نشست علمی روابط عمومی علم تا عمل ایران- تیر ماه ۹۶ هتل اسپیناس پالاس
- گواهینامه شرکت در چهارمین نشست علمی روابط عمومی علم تا عمل ایران- آبان ماه ۹۶ ایوان شمس
- لوح تقدیر به مناسبت روز معلم از مرکز علمی کاربردی شهروندی شهرداری تهران
- گواهینامه شرکت در دومین کنگره جهانی کارگزاران مسلمان روابط عمومی
- گواهینامه شرکت در نهمین کنفرانس بین المللی مدیریت استراتژیک
- گواهینامه شرکت در سومین کنفرانس بین المللی برند

- گواهینامه شرکت در کنفرانس بین المللی و کارگاه آموزشی باشگاه مشتریان و برنامه های وفاداری
- گواهینامه شرکت در کنفرانس بین المللی باشگاه مشتریان
- گواهینامه شرکت در کنفرانس بین المللی باشگاه مشتریان
- گواهینامه شرکت در کنفرانس و کارگاه آموزشی مدیریت مراکز خرید عمده و خرده
- لوح سپاس به عنوان مدیر خدمات مشتریان فروشگاه های زنجیره ای هایپرمی از رئیس پلیس راهور تهران

### توانمندی ها:

- مدرس تخصصی در حوزه های ارتباط موثر، سخنوری، فن بیان و ....
- تدریس در حوزه های مرتبط با روابط عمومی، ارتباطات و مدیریت امور مشتریان و ...
- طراحی و اجرای پروژه های سنجش رضایت مشتریان (مبتنی بر مدل اروپایی ECSI)
- مشاوره در حوزه تخصصی مدیریت ارتباط با مشتریان CRM
- کوچینگ و مشاوره خصوصی
- تسلط به کامپیوتر ICDL
- تسلط به نرم افزار Spss
- تسلط به نرم افزار های Microsoft Office
- آشنا به نرم افزارهای طراحی

### تفاهم نامه:

- تفاهم نامه همکاری جهت برگزاری دوره های آموزشی با موسسه آموزش عالی آزاد علوم و فنون تهران (TBS)