

رزومه دکتر پیام ناوی

تحصیلات

- دکترای تخصصی مدیریت بازرگانی، مدیریت بازاریابی
- کارشناسی ارشد - EMBA دانشگاه علم و صنعت ایران
- کارشناسی مهندسی صنایع - تولید صنعتی

سوابق حرفه ای

- شرکت تولیدی صنعتی مرتب (1381 - 1383)
- شرکت سایپا (1383 - 1386)
- شرکت سایپایدک (1386 - 1391)
- شرکت مدارگسترش (1392)
- شرکت آسان موتور (هیوندای) (1392 - 1393)
- صنایع مختلف (۱۳۹۱ - تا کنون)
- امداد خودرو سایپا (1393 - 1398)
- اتاق مدیریت ارتباط با مشتری ایران (۱۳۹۵ - تا کنون)
- گروه مشاوران پونکس (1396 - 1397)
- بانک انصار (1397 - 1399)
- بهسا (شرکت بهپرداز همراه سامانه اول) (۱۳۹۷ - تا کنون)
- باشگاه مشتریان بانک تجارت (1397 - 1398)
- شرکت مشتریان گلدیران (شرکت خدمات مشتریان) (1397 - 1399)
- شرکت تامین سرمایه لوتوس پارسیان (1398 - 1399)
- شرکت تالی پارسه (مشاوره کسب و کار) (1399 - 1400)
- شرکت گواه (خدمات پس از فروش ایران خودرو دیزل) (۱۳۹۹ - تا کنون)
- شرکت مایان دیزل (خدمات پس از فروش گروه مایان) (۱۳۹۹ - تا کنون)
- بیمه دی (۱۴۰۰ - تا کنون)

سوابق آموزشی

- عضو انجمن جهانی متخصصین تجربه مشتری (CXPA)
- عضو سازمان تجربه مشتری اروپا (ECXO)
- عضو انجمن جهانی موفقیت مشتری (CSA)

- عضو شورای سیاستگذاری اولین نمایشگاه بین المللی توسعه کسب و کار تهران ۲۰۱۸
- برترین مشاور، محقق و سخنران مدیریت تجربه مشتری از نگاه مخاطبان در Visionary2019
- مدرس موردتایید کالج بازاریابی کمبریج در ایران در حوزه تجربه مشتری
- مدرس دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده مدیریت و اقتصاد، کورس مدیریت تجربه مشتری در DBA و Post-DBA
- مدرس دانشگاه تهران، کورس مدیریت تجربه مشتری با رویکرد دیجیتال در Digital MBA
- مدرس مدیریت تجربه مشتری در دوره های بازاریابی حرفه ای کالج بازاریابی کمبریج در ایران
- مدرس کورس مدیریت تجربه مشتری (CEM) در دوره های MBA
- عضو تیم اجرایی و استراتژیست CEM در ژورنال تخصصی بازاریابی Marketing Idea
- مدرس منتخب رنو و سیتروئن در ایران
- مدرس و رئیس هیات علمی اتاق مدیریت ارتباط با مشتری ایران
- سخنران اصلی در حوزه مدیریت تجربه مشتری (CEM) با عنوان " ارزیابی؛ اولین گام پیاده سازی CEM در سازمانها" در کنفرانس وینزوری ۲۰۱۹ با محوریت مدیریت محصول، تجربه مشتری و تجربه کاربر - تهران ۱۳۹۸
- سخنران اصلی در نشست علمی " جایگاه تجربه مشتری برای کسب و کارهای نوپا" ، در محل پارک علم و فناوری دانشگاه علم و فرهنگ - تهران ۱۳۹۸
- سخنران اصلی در حوزه مدیریت تجربه مشتری (CEM) با عنوان " کاربرد IOT در تجربه مشتری" در سیزدهمین کنفرانس بین المللی تجارت الکترونیک با محوریت - IOT تهران ۱۳۹۸
- سخنران اصلی در حوزه مدیریت تجربه مشتری (CEM) در نشست علمی " کاربرد داده ها در بهبود تجربه مشتریان" ، در محل کتابخانه عمومی حسینییه ارشاد - تهران ۱۳۹۷
- سخنران اصلی در حوزه مدیریت تجربه مشتری (CEM) در نشست علمی " از تجربه کاربر تا تجربه مشتری " ، در محل پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران - تهران ۱۳۹۷
- سخنران اصلی در حوزه تجربه دیجیتالی مشتری (CEM) در صنعت بانکی در همایش استانی مدیران بانک انصار - البرز ۱۳۹۷
- سخنران اصلی در حوزه مدیریت تجربه مشتری (Digital CX) در کنگره جهانی صنعت رستوران - تهران ۱۳۹۶
- سخنران مدیریت تجربه مشتری (CEM) در اجلاس سران مشتری مدار - تهران ۱۳۹۵
- برگزاری دوره مدیریت تجربه مشتری - (CEM) برای مدیران و کارشناسان شرکت ونوس شیشه
- برگزاری دوره مدیریت تجربه مشتری - (CEM) برای مدیران و کارشناسان شرکت بیمه دی
- برگزاری دوره مدیریت تجربه مشتری - (CEM) برای مدیران و کارشناسان شرکت رجاء
- برگزاری دوره مدیریت تجربه مشتری (CEM) با رویکرد حکمرانی تجربه مشتری - (CX Governance) برای مدیران همراه اول
- برگزاری دوره مدیریت تجربه مشتری - (CEM) برای مدیران و کارشناسان شرکت سفیرآبی آرام
- برگزاری سمینار مدیریت تجربه مشتری - (CEM) برای مدیران و کارشناسان بیمه ملت

- برگزاری دوره مدیریت تجربه مشتری – (CEM) برای مدیران و کارشناسان شرکت عملیات غیر صنعتی بازارگاد (وابسته به صنایع پتروشیمی ایران)
- برگزاری دوره کارگاهی مدیریت تجربه مشتری – (CEM) برای مدیران و کارشناسان بانک سامان
- برگزاری دوره کارگاهی مدیریت تجربه مشتری – (CEM) برای مدیران و کارشناسان کسب و کار های زیرمجموعه صندوق بازنشستگی صداوسیما
- برگزاری دوره کارگاهی مدیریت تجربه مشتری – (CEM) برای مدیران و کارشناسان بانک دی
- برگزاری دوره کارگاهی مدیریت سفر مشتری – (CJM) برای مدیران و کارشناسان شرکت همراه اول
- برگزاری دوره کارگاهی مدیریت تجربه مشتری – (CEM) برای مدیران و کارشناسان شرکت ستاره اول از شرکت های زیر مجموعه هولدینگ همراه اول
- برگزاری دوره کارگاهی مدیریت تجربه مشتری – (CEM) برای مدیران و کارشناسان شرکت مشتریان گلدیران
- برگزاری دوره کارگاهی مدیریت تجربه مشتری (CEM) در شهر مشهد ، با همکاری دانشگاه عطار و مرکز آموزش بازرگانی مشهد
- برگزاری دوره آموزشی مدیریت تجربه مشتری (CEM) در محل دانشکده مطالعات جهان دانشگاه تهران
- برگزاری دوره کارگاهی مدیریت تجربه مشتری (CEM) در محل صندوق نوآوری و شکوفایی ریاست جمهوری
- برگزاری دوره کارگاهی مدیریت تجربه مشتری – (CEM) برای معاونین و کارشناسان بانک خاورمیانه
- برگزاری دوره کارگاهی مدیریت تجربه مشتری – (CEM) برای معاونین و کارشناسان بانک تجارت
- برگزاری دوره کارگاهی مدیریت تجربه مشتری – (CEM) برای روسا و کارشناسان مجموعه باملند
- برگزاری دوره کارگاهی مدیریت تجربه مشتری (CEM) با رویکرد کانال های فراگیر – (Omnichannel) برای معاونین و کارشناسان بانک انصار
- برگزاری دوره آموزشی مدیریت تجربه مشتری (CEM) در محل دانشکده اقتصاد دانشگاه تهران
- برگزاری دوره کارگاهی مدیریت تجربه مشتری – (CEM) برای روسا و کارشناسان شرکت همراه اول
- برگزاری دوره آموزشی مدیریت تجربه مشتری – (CEM) برای مدیران هتل های شهر یزد
- برگزاری دوره آموزشی مدیریت تجربه مشتری – (CEM) برای مدیران آژانس های گردشگری و مسافرتی شهر یزد
- برگزاری چندین دوره کارگاهی CRM و مدیریت تجربه مشتری – (CEM) در محل مرکز آموزش بازرگانی کاشان
- برگزاری دوره آموزشی مدیریت تجربه مشتری – (CEM) برای مدیران صنعت فرش ، کاشان
- برگزاری دوره آموزشی مدیریت تجربه مشتری – (CEM) برای مدیران صنایع خرده فروشی ، کاشان
- برگزاری دوره آموزشی مدیریت تجربه مشتری – (CEM) برای مدیران شرکت فولاد امیرکبیر، کاشان
- برگزاری دوره آموزشی مدیریت تجربه مشتری – (CRM) برای مدیران صنعت فرش ، کاشان
- برگزاری چندین دوره کارگاهی مدیریت تجربه مشتری – (CEM) در محل اتاق ارتباط با مشتری
- برگزاری دوره کارگاهی مدیریت تجربه مشتری – (CEM) برای کارشناسان و روسای شرکت BMW
- برگزاری دوره کارگاهی مدیریت تجربه مشتری – (CEM) برای کارشناسان CRM شرکت پنبه ریز

- برگزاری دوره آموزشی – CRM برای کارشناسان شرکت امدادخودرو سایپا
- برگزاری چندین دوره کارگاهی مدیریت تجربه مشتری – (CEM) در محل گروه آموزشی آریانا
- برگزاری دوره آموزشی – CRM برای مدیران مخابرات
- برگزاری دوره آموزشی – CRM برای کارشناسان مخابرات استان گیلان
- برگزاری دوره کارگاهی مدیریت تجربه مشتری (CEM) با همکاری شرکت ArmCert
- برگزاری دوره کارگاهی مدیریت تجربه مشتری (CEM) به همراه کارگاه نقشه سفر – برای کارشناسان و مدیران مینا
- برگزاری دوره آموزشی CRM در کسب و کار و باشگاه مشتریان – برای کارشناسان شرکت سایپا یدک
- برگزاری دوره آموزشی مدیریت و برنامه ریزی پروژه – برای کارشناسان و مدیران صنعت نفت و گاز
- برگزاری دوره آموزشی برنامه ریزی کنترل پروژه – برای کارشناسان صنعت گاز
- برگزاری دوره مدیریت هزینه پروژه – برای کارشناسان و مدیران صنعت گاز
- برگزاری دوره آموزشی روش های فروش خودرو (رنو)- برای مدیران نمایندگی های سایپا
- برگزاری دوره آموزشی روش های فروش و تحویل سیتروئن – برای مسئولان فروش نمایندگی های سایپا

سوابق پژوهشی

-
- یکی از ۱۰ عضو منتخب ماه می (May) در سازمان تجربه مشتری اروپا (ECXO) در سال ۲۰۲۱
- تالیف و گردآوری کتاب مدیریت تجربه مشتری – ناشر سازمان مدیریت صنعتی
- ترجمه برترین کتاب تجربه مشتری در سال ۲۰۱۶ میلادی به نام «مشتری شهودی؛ هفت فرمان برای ارتقا تجربه مشتری به مرحله بعد» – انتشارات سپیده (در دست چاپ)
- ادمین و مالک سایت رسمی تخصصی مدیریت تجربه مشتری (www.cemcenter.ir) به عنوان اولین و تنها سایت مرجع علمی تخصصی در حوزه تجربه مشتری
- ارائه کننده مدل ارزیابی بلوغ سازمانی مدیریت تجربه مشتری ناکسا (NAXSA) و پیاده سازی در سطح سازمانها
- ارائه طرح مدل CRM و باشگاه مشتریان سایپا در سمینار CRM مرکز مطالعات بهره وری نیروی انسانی در سال ۱۳۹۱
- ارائه مقاله پیاده سازی CRM و مدیریت شکایات یکپارچه در گروه سایپا – یازدهمین کنفرانس بین المللی مدیریت – تهران ۱۳۹۲
- ارائه مقاله نقش مدیریت دانش و CRM تحلیلی در مدیریت کسب و کار – دانشگاه علم و صنعت ایران ۱۳۹۳
- ارائه مقاله مطالعه و شناسایی بهترین مدل شبکه عصبی مصنوعی ترکیبی برای پیش بینی فروش – دانشگاه علم و صنعت ایران ۱۳۹۳
- ارائه مقاله بررسی میزان رضایتمندی مشتریان از کیفیت خدمات بر اساس مدل سروکوال (مطالعه موردی: شرکت امداد خودرو سایپا) – هفتمین کنفرانس بین المللی مدیریت و حسابداری – تهران ۱۳۹۵

- ارائه بیش از ۵۰ عنوان مقالات و مطالب علمی متعدد در خصوص مدیریت ارتباط با مشتری و مدیریت تجربه مشتریان در سایت های علمی و روزنامه های علمی اقتصادی نظیر فرصت امروز
- ارائه بیش از ۳۰ عنوان مقالات و مطالب علمی در خصوص مدیریت تجربه مشتریان در هفته نامه تخصصی بازاریابی و برندینگ به نام Marketingidea Journal
- ارائه یادداشت ها و مقالات در خصوص تجربه مشتری در وب سایت سازمان تجربه مشتری اروپا