

PERCEPTION ASPECT POLICY TECHNICAL LEVEL
EXPECTATION SUPPORT
CUSTOMER PROVISION ASSISTANCE
ONLINE INTERACTION
MANAGEMENT EXPERIENCE ACTIVITY RANGE CAPTURE COST SERVICE
FEEDBACK INSTANT SATISFACTION STAFF

ΕΠΙΧΟΡΗΓΗΜΕΝΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ – ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑ

Ανάπτυξη δεξιοτήτων ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών

Διάρκεια: 8 ώρες

Ημερομηνίες: 25/11/2021 – 26/11/2021

Ώρες: 09:30 – 14:00

Κόστος Προγράμματος:

Κόστος Συμμετοχής: €220 + ΦΠΑ

Επιχορήγηση ANAD: €136

Τελικό κόστος για εταιρείες: €84 + ΦΠΑ (€41,80)

Για Αίτηση Συμμετοχής πατήστε [εδώ](#)

ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η σωστή εξυπηρέτηση των πελατών από πλευράς επιχειρήσεων και οργανισμών είναι το αναγκαίτερο συστατικό για την επιτυχή τους πορεία, την ανάπτυξη των εργασιών και την αύξηση των κερδών τους. Ειδικότερα τα στελέχη της πρώτης γραμμής των επιχειρήσεων -που έχουν απευθείας και άμεση επικοινωνία με εσωτερικούς και εξωτερικούς πελάτες- είναι απαραίτητο να είναι καταρτισμένοι με τις κατάλληλες δεξιότητες και γνώσεις, ώστε να διαχειρίζονται ορθά και αποτελεσματικά τις απαιτήσεις των πελατών τους, ικανοποιώντας τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους. Το προτεινόμενο σεμινάριο στοχεύει ακριβώς στην κατάρτιση των συμμετεχόντων, ώστε να αναπτύξουν την αναγκαία πελατοκεντρική κουλτούρα στο πλαίσιο της επιχείρησής τους, βελτιώνοντας τα επαγγελματικά τους αποτελέσματα και ενισχύοντας γενικότερα το επαγγελματικό τους προφίλ.

ΚΟΣΤΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το κόστος συμμετοχής του προσφερόμενου προγράμματος παρατίθεται στον ακόλουθο πίνακα:

Κόστος Συμμετοχής*	Επιχορήγηση ΑνΑΔ (για τους δικαιούχους)	Κόστος Συμμετοχής για δικαιούχους επιχορήγησης ΑνΑΔ	Έκπτωση σε μη δικαιούχους επιχορήγησης
€220 + ΦΠΑ (19%)	€136	€84 + ΦΠΑ €41,80	20%

*Δικαιούχοι επιχορήγησης είναι εργοδοτούμενοι επιχειρήσεων/οργανισμών (επιχορήγηση €136,00) και άνεργοι (100% επιχορήγηση) νοουμένου ότι ικανοποιούν τις προϋποθέσεις που καθορίζονται από την ΑνΑΔ. Δεν καταβάλλεται ενίσχυση σε αυτοτελώς εργαζόμενα άτομα ή δημόσιους υπάλληλους.

ΕΠΙΔΙΩΚΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την ολοκλήρωση του προγράμματος οι καταρτιζόμενοι θα αποκτήσουν σημαντικά εφόδια σχετικά με την ορθή εξυπηρέτηση και διαχείριση των πελατών, μεγιστοποιώντας τα οφέλη τους σε επίπεδο ατομικό-επαγγελματικό, σε επίπεδο κερδών, αλλά και γενικότερα σε εταιρικό επίπεδο.

Η υφιστάμενη εμπειρία τους στον τομέα θα ενισχυθεί σημαντικά, μέσα από την υιοθέτηση ευέλικτων πρακτικών ως προς την επικοινωνία, τη συνεργασία και την εν γένει εξυπηρέτηση του πελάτη, βελτιώνοντας έτσι τις πελατειακές τους σχέσεις και αυξάνοντας κατ' επέκταση την αποτελεσματικότητα και παραγωγικότητα της επιχείρησής τους.

Συγκεκριμένα, οι καταρτιζόμενοι θα είναι σε θέση να:

- Διαχειρίζονται τις δεξιότητες προσφοράς ποιοτικής εξυπηρέτησης.
- Εφαρμόζουν τις βασικές αρχές και πρότυπα ποιοτικής και άριστης εξυπηρέτησης.
- Αναγνωρίζουν και να αντιμετωπίζουν τα προβλήματα, παράγοντες, συμπεριφορές που επηρεάζουν την εξυπηρέτηση.
- Ερμηνεύουν ορθά τις ανάγκες ή/και προσδοκίες των πελατών.
- Γνωρίζουν τις πιο κοινές αιτίες παραπόνων των πελατών.
- Εφαρμόζουν τεχνικές αποτελεσματικότητας/παραγωγικότητας που υποστηρίζουν την εξυπηρέτηση.
- Εφαρμόζουν αποτελεσματικά τις κατάλληλες τεχνικές επικοινωνίας (ενεργός ακρόαση, μη λεκτική επικοινωνία) για κατανόηση (προσωπικότητας και αναγκών), για αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων.
- Ελέγχουν το επίπεδο ικανοποίησης του πελάτη και διαμορφώνουν λύσεις ικανοποίησής του.
- Εφαρμόζουν τεχνικές καλλιέργειας και διατήρησης ξεχωριστών πελατειακών σχέσεων.
- Αναγνωρίζουν τη βαρύτητα του ρόλου τους στην προσφορά ποιοτικής εξυπηρέτησης και διαμόρφωση των πελατειακών σχέσεων.
- Αντιλαμβάνονται την ευθύνη τους απέναντι στους πελάτες και τον οργανισμό.
- Υιοθετούν στάσεις και συμπεριφορές που υποστηρίζουν ενεργά την ποιοτική εξυπηρέτηση.
- Κατανοούν δύσκολες συμπεριφορές και διαπροσωπικές αδυναμίες.
- Υιοθετούν με ευελιξία, στάσεις και συμπεριφορές που διευκολύνουν την αντιμετώπιση δύσκολων συμπεριφορών πελατών.
- Υποστηρίζουν τον διαρκή έλεγχο του επιπέδου εξυπηρέτησης και της διαρκούς αυτοανάπτυξης τους.

Η βασικότερη προϋπόθεση για την αναπτυξιακή πορεία κάθε επιχείρησης είναι η στελέχωσή της από το κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό, το οποίο θα έχει την απαραίτητη κατάρτιση και εκπαίδευση, ώστε να εργαστεί προς όφελος της επιχείρησης, διαμορφώνοντας μία θετική σχέση αλληλεπίδρασης με τον πελάτη, ο οποίος αποτελεί και τη βάση ανάπτυξης και προόδου για κάθε οργανισμό.

ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε όλα τα στελέχη πρώτης γραμμής από όλους τους τομείς της οικονομίας (χρηματοοικονομικό, νομικό, εμπορικό, τουριστικό/φιλοξενίας, υγείας, ναυτιλίας, υπηρεσίες/ τμήματα δημοσίου, οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης κ.λπ.), που προσφέρουν εξυπηρέτηση ή/και έχουν απευθείας επικοινωνία με εξωτερικούς και εσωτερικούς πελάτες, δηλαδή: προσωπικό τμημάτων πωλήσεων, εξυπηρέτησης πελατών, τηλεεξυπηρέτησης, τμημάτων μάρκετινγκ, υποδοχής, ταμίες, διοικητικούς λειτουργούς, γραμματείς, τραπεζικούς υπαλλήλους, ασφαλιστικούς λειτουργούς, ξενοδοχούπαλλήλους κ.ά.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΡΙΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ



Ντέπη Ποταμίτου-Ζουρμπάνου (BSc, MBA)

Η κα Ζουρμπάνου είναι Σύμβουλος Επιχειρήσεων και Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού και Πιστοποιημένη Εκπαιδευτρια Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΑΝΑΔ), με εξειδίκευση στους τομείς Ηγεσία και Διοίκηση, Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού, Αξιολόγηση και Διαχείριση Απόδοσης, Διαχείριση Εμπειρίας Εξυπηρέτησης Πελατών και Επικοινωνία, τομείς όπου διαθέτει πολύχρονη εμπειρία. Εργάστηκε για 30 χρόνια στον Χρηματοοικονομικό/Τραπεζικό τομέα, όπου κατείχε διάφορες διευθυντικές/διοικητικές θέσεις τόσο στη Διεύθυνση και Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού όσο και στη Διεύθυνση Μεγάλων Τραπεζικών Μονάδων και συμμετείχε στη διαχείριση διαφόρων έργων Στρατηγικής Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού, Πολιτικών και Διαδικασιών, Συστημάτων Αξιολόγησης και Μέτρησης Απόδοσης, Ενδοεπιχειρησιακής Επικοινωνίας, Εξυπηρέτησης Πελατών κ.α. Τα τελευταία 4 χρόνια, στον Τομέα της Επαγγελματικής Κατάρτισης και Συμβουλευτικής, σχεδιάζει και προσφέρει εκπαιδευτικά προγράμματα, καθοδήγηση και συμβουλευτική, συνδυάζοντας σύγχρονες πρακτικές διοίκησης μαζί με την αξιοποίηση χρόνων εμπειρίας, παρέχοντας ουσιαστικές και αποτελεσματικές λύσεις στο χώρο εργασίας, που υποστηρίζουν την επίτευξη προσωπικών και επαγγελματικών στόχων.

ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Για περισσότερες πληροφορίες και εγγραφές, μπορείτε να απευθυνθείτε στο Εκπαιδευτικό και Εξεταστικό Κέντρο Frederick www.frederick.ac.cy/EKEK, τηλ. 22394489, ekkek@frederick.ac.cy.