



Σεμινάριο: Εξαιρετική Εξυπηρέτηση Πελατών

Περιγραφή σεμιναρίου:

Μια από τις κρίσιμότερες προκλήσεις στο σημερινό επιχειρηματικό περιβάλλον είναι να μπορεί ένας οργανισμός να παραμείνει ανταγωνιστικός λαμβάνοντας υπόψη τα νέα τεχνολογικά μέσα και απαιτήσεις της εποχής.

Σκοπός σεμιναρίου:

Σκοπός του προγράμματος είναι η εκμάθηση νέων τεχνικών εξυπηρέτησης πελατών με βάση την πελατοκεντρική φιλοσοφία όπου η άριστη εξυπηρέτηση πελατών είναι μοχλός διατήρησης ικανοποιημένων πελατών. Μέσα από το σεμινάριο θα αναλύσουμε πως μπορούν να βελτιωθούν οι τεχνικές αντιμετώπισης του πελάτη με στόχο την απόλυτη ικανοποίησή του. Ο πελάτης θα έρθει στην επιχείρηση με το μάρκετινγκ, οι πωλήσεις μπορούν να του πωλήσουν το προϊόν, η εξυπηρέτησή του όμως είναι αυτό που θα αποτυπωθεί στην μνήμη του! Το πρόγραμμα είναι εργαστηριακό. Οι εκπαιδευόμενοι συμμετέχουν μέσα από ενεργητικές τεχνικές, όπως παιχνίδια ρόλων, ομαδικές εργασίες, καταιγισμό ιδεών, ερωτήσεις - απαντήσεις, ανταλλαγή απόψεων, στη διαδικασία της μάθησης.

Το σεμινάριο απευθύνεται σε:

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε επαγγελματίες και στελέχη οργανισμών και επιχειρήσεων που βρίσκονται στην πρώτη γραμμή και που ένα από τα σημαντικότερα καθήκοντά τους είναι η εξυπηρέτηση του πελάτη.

Σε στελέχη τμημάτων Πωλήσεων, Επιθεωρητές Πωλήσεων, Εξυπηρέτησης Πελατών, Ταμίες, Σερβιτόρους, Πωλητές και Υπεύθυνους λιανικών καταστημάτων, Τεχνικής Εξυπηρέτησης, Ασφαλιστές, Δικηγόρους, Προσωπικό Δήμων και Δημαρχείων, σε επαγγελματίες στον χώρο του Μάρκετινγκ και των Δημοσίων Σχέσεων, σε Συμβούλους Οικονομικών Επενδύσεων και γενικότερα σε άτομα που έρχονται σε επαφή με τους πελάτες.

Με την ολοκλήρωση του σεμιναρίου, οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να:

- Να δημιουργούν θετικές πρώτες εντυπώσεις
- Την τέχνη του να αντιλαμβάνονται και να αφουγκράζονται προσεκτικά τις ανάγκες του πελάτη
- Να κάνουν τον πελάτη να αισθάνεται σημαντικός και ότι χαίρει εκτίμησης
- Να δημιουργούν θετικές εντυπώσεις κατά την αναχώρηση του πελάτη

Γενικές Πληροφορίες Σεμιναρίου:

- ✓ Το σεμινάριο θα γίνει στα **Ελληνικά**.
- ✓ Διάρκεια: **14 ώρες**.
- ✓ Σε όλους τους συμμετέχοντες θα δοθεί **Πιστοποιητικό Παρακολούθησης**.

Εκπαιδευτής:

Χρήστος Νικολάου MBA, HND

Ο Χρήστος Νικολάου είναι κάτοχος Μεταπτυχιακού διπλώματος (MBA) με εξειδίκευση στη «στρατηγική διαχείριση – σκέψη». Βρίσκεται στο χώρο “People Business” εδώ και 15 χρόνια και διαθέτει μακρά πρακτική επαγγελματική εμπειρία καθώς και σύγχρονη – στέρεα επιστημονική γνώση.

Έχει εργαστεί σε διευθυντικές θέσεις (διευθυντής πωλήσεων, διευθυντής καταστήματος, γενικός διευθυντής καταστημάτων, εκπαιδευτής εκπαιδευόμενων διευθυντών) σε γνωστές φημισμένες εταιρείες του λιανικό και χονδρικό εμπόριο, όπου είχε τον γενικό συντονισμό της λειτουργίας, την διαμόρφωση τακτικών για την υποστήριξη της εταιρικής στρατηγικής, προσέλκυση και εξυπηρέτηση πελατών, δημόσιες σχέσεις, όπως επίσης την παρότρυνση, εμπλοκή, την εκπαίδευση - καθοδήγηση και αξιολόγηση του προσωπικού (People management).

Είναι Επαγγελματίας Εκπαιδευτής Διοίκησης, Πιστοποιημένος από την ΑνΑΔ (Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού) και του ECDL (European Computer Driving license), καθώς και Πιστοποιημένος Αξιολογητής Συναισθηματικών δεξιοτήτων (Emotional Intelligence/Human Skills/Affective Neuroscience) από την Six Seconds

Πληροφορίες Διεξαγωγής Σεμιναρίου:

Ημερομηνίες:

22 & 23 Μαΐου 2018, Ώρα: **08:30-16:25**,
Χώρος: **Δημοτική Βιβλιοθήκη – Πολιτι-
στικό Κέντρο Στροβόλου**, Λευκωσία

Για Εγγραφή:

<http://www.infocreditgroup.com/services/be-spoke-hrda> *Η προθεσμία εγγραφής είναι δύο μέρες πριν από κάθε σεμινάριο.*

Κόστος Συμμετοχής:

- ~~Αρχικό κόστος συμμετοχής – €243~~
- Επιχορήγηση από την ΑνΑΔ - €168
- **Πληρωτέο ποσό μετά την επιχορήγηση-
€121.17 (Συμπερ. ΦΠΑ)**

Για επιπρόσθετες πληροφορίες:

τηλ.: 22398000 / 22398221 ή στο ηλεκτρ.
ταχ.: training@infocreditgroup.com

Το πρόγραμμα υλοποιείται και ως ενδοεπιχειρησιακό, **προσαρμοσμένο** στις ιδιαίτερες ανάγκες τις επιχείρη-
σης σας.

Περιεχόμενο κατάρτισης:

Τίτλος του προγράμματος : «ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ».				
2 Συναντήσεις x 7 Ώρες , 08:30-16:25				
Τόπος Διεξαγωγής: Δημοτική Βιβλιοθήκη – Πολιτιστικό Κέντρο Στροβόλου, Αίθουσα ΕΝΑ, Αρχιεπισκόπου Κυπριανού 34, 2059, Στρόβολος, Λευκωσία				
Τηλ.: 22470470				
Ημέρες & Ημερομηνίες εφαρμογής: Τρίτη 22/05/2018 & Τετάρτη 23/05/2018				
1 ^η Ημέρα:				
Ώρες Εφαρμογής *		Διάρκεια *	Ανάλυση περιεχομένου	Εκπαιδευτής / ές
Από	Μέχρι	(ώρες : λεπτά)		
08:30	09:00	0.30	<ul style="list-style-type: none"> Icebreaker Εισαγωγή Ανάλυση των στόχων του προγράμματος Επεξήγηση της ύλης που θα καλυφθεί 	Χρίστος Νικολάου
09:00	10:25	1.25	Κατανόηση του πελάτη: <ul style="list-style-type: none"> Εστιάζοντας στον πελάτη το πιο πολύτιμο στοιχείο της επιχείρησης Σύγχρονη έννοια πελάτη, κατηγοριοποίηση πελατείας, γνωριμία με τον πελάτη Οφέλη της τμηματοποίησης των πελατών Σχέσεις με τον πελάτη Είδη πελατών: διαφημιστής ή δυσφημιστής Ομαδική άσκηση 	
10:25	10:35	0.10	Αξιολόγηση θεμάτων που καλύφθηκαν	
10:35	10:50	0.15	Διάλειμμα	
10:50	12:50	2.00	Ποιοτική εξυπηρέτηση: <ul style="list-style-type: none"> Ανίχνευση και καταγραφή αναγκών πελατών Εξατομίκευση της ανάγκης πελατών Προσδοκίες πελατών Τρόποι ικανοποίησης των προσδοκιών με νέα τεχνολογικά μέσα Καλή και κακή εξυπηρέτηση Παθητική και ενεργητική εξυπηρέτηση Πρότυπα ποιοτικής εξυπηρέτησης Η χρήση του πληθυντικού Η χρήση του μικρού ονόματος Παιχνίδι ρόλων 	Χρίστος Νικολάου
12:50	13:00	0.10	Αξιολόγηση θεμάτων που καλύφθηκαν	
13:00	13:25	0.25	Γεύμα	
13:25	14:40	1.15	Επικοινωνία: <ul style="list-style-type: none"> Η επικοινωνία στην υπηρεσία της εξυπηρέτησης Το επικοινωνιακό παιχνίδι της προσέγγισης και η σημασία του Είδη επικοινωνίας: λεκτική και μη λεκτική Θετική σκέψη κατά την εξυπηρέτηση του πελάτη 	Χρίστος Νικολάου

			<ul style="list-style-type: none"> • Θετική γλώσσα κατά την εξυπηρέτηση του πελάτη • Μαιευτική μέθοδος: η σημασία της ενεργητικής ακρόασης • Παιχνίδι ρόλων 	
14:40	14:50	0.10	Αξιολόγηση θεμάτων που καλύφθηκαν	
14.50	15:05	0.15	Διάλειμμα	
15:05	16:15	1.10	Εξωλεκτική επικοινωνία: <ul style="list-style-type: none"> • Διαχείριση της γλώσσας του σώματος • Αποκρυπτογράφηση της γλώσσας του σώματος • Παιχνίδι ρόλων 	Χρίστος Νικολάου
16.15	16:25	0.10	Αξιολόγηση θεμάτων που καλύφθηκαν	
Σύνολο Καθαρής Διάρκειας ***		7:00		

Τίτλος του προγράμματος : «ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ» 2 Συναντήσεις x 7 Ώρες , 08:30-16:25 Τόπος Διεξαγωγής: Δημοτική Βιβλιοθήκη – Πολιτιστικό Κέντρο Στροβόλου, Αίθουσα ΕΝΑ, Αρχιεπισκόπου Κυπριανού 34, 2059, Στρόβολος, Λευκωσία Τηλ.: 22470470				
Ημέρες & Ημερομηνίες εφαρμογής: Τρίτη 22/05/2018 & Τετάρτη 23/05/2018				
2 ^η Ημέρα:				
Ωρες Εφαρμογής *		Διάρκεια *	Ανάλυση περιεχομένου	Εκπαιδευτής / ές
Από	Μέχρι	(ώρες : λεπτά)		
08:30	10:15	1.45	<ul style="list-style-type: none"> • Ανασκόπηση θεμάτων πρώτης ημέρας • Αποτελεσματική ακρόαση: • Πώς ακούμε αποτελεσματικά • Τα λάθη της ακρόασης • Η σωστή ακρόαση απέναντι στον πελάτη • Άσκηση αποτελεσματικής ακρόασης: χωρισμένοι σε ομάδες των 2 οι συμμετέχοντες θα λάβουν μέρος σε άσκηση αποτελεσματικής ακρόασης που θα δοθεί από την εκπαιδευτρια 	Χρίστος Νικολάου
10:15	10:25	0.10	Αξιολόγηση θεμάτων που καλύφθηκαν	
10:25	10:40	0.15	Διάλειμμα	
10:40	12:40	2.00	Διαχείριση παραπόνων: <ul style="list-style-type: none"> • Πώς διαχειριζόμαστε τα παράπονα των πελατών αποτελεσματικά • Τα λάθη στην αντιμετώπιση των παραπόνων • Από το παράπονο στη θετική εμπειρία • Άσκηση: θα δοθεί άσκηση για να μπουν σε εφαρμογή οι τεχνικές διαχείρισης παραπόνων 	Χρίστος Νικολάου
12:40	12:50	0.10	Αξιολόγηση θεμάτων που καλύφθηκαν	
12:50	13:15	0.25	Γεύμα	
13:15	15:10	1.55	<ul style="list-style-type: none"> • Ομαδικότητα: 	

			<ul style="list-style-type: none"> • Η σημασία της ομαδικότητας στην επικοινωνία με τους πελάτες • Γιατί το να είμαστε πιο ομαδικοί θα βοηθήσει στην εξυπηρέτηση • Με ποιους τρόπους θα αυξήσουμε την ομαδικότητα μας 	Χρίστος Νικολάου
15:10	15:20	0.10	Αξιολόγηση θεμάτων που καλύφθηκαν	
15:20	15:35	0.15	Διάλειμμα	
15:35	16:10	0.35	<ul style="list-style-type: none"> • Ομαδικό παιχνίδι για αύξηση της ομαδικότητας 	
16:10	16:25	0.15	<ul style="list-style-type: none"> • Κατάληξη σεμιναρίου • Ανατροφοδότηση και ερωτηματολογία • Απονομή πιστοποιητικών 	Χρίστος Νικολάου

Σύνολο Καθαρής
Διάρκειας ***

7:00

Με εκτίμηση,
Infocredit Professional Education team