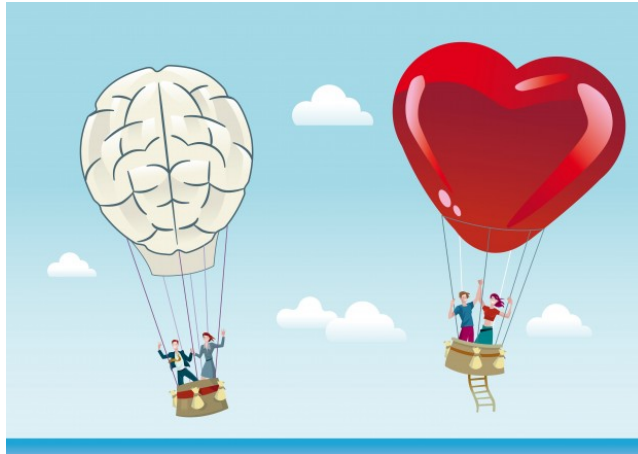




PARTNERS PS

## Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Συμπεριφοράς Εξυπηρέτησης Πελατών



Κερδίστε το μυαλό και την καρδιά των πελατών σας!

Αντίληψη, Νοοτροπία, Ικανότητες και δεξιότητες για το επόμενο επίπεδο.

### Περιγραφή του προγράμματος

#### Ανάγκη συμμετοχής σε αυτό το πρόγραμμα

Η επιχείρηση που θέλει να πετύχει μέσα σε ένα δύσκολο και ανταγωνιστικό περιβάλλον πρέπει το προσωπικό της να διακατέχεται από ένα υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών που να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των πελατών της και να αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Για να επιτευχθεί αυτό, το προσωπικό πρέπει να αναπτύξει την κατάλληλη αντίληψη, νοοτροπία, την ικανότητα και τις δεξιότητες του σχετικά με την εξυπηρέτηση πελατών. Επιπρόσθετα, το προσωπικό πρέπει να είναι ευθυγραμμισμένο με την εταιρική στρατηγική σχετικά με την εμπειρία εξυπηρέτησης που επιδιώκει να προσφέρει η επιχείρηση στους πελάτες της.

#### Ποιοι θα έχουν ιδιαίτερο όφελος από αυτό το πρόγραμμα

Ιδιοκτήτες επιχειρήσεων, Διευθυντικά Στελέχη και προσωπικό των διευθύνσεων Μάρκετινγκ, Πωλήσεων, Ανάπτυξη Εργασιών, Εξυπηρέτησης Πελατών, κλπ, που επιθυμούν ν' αναπτύξουν την επαγγελματική συμπεριφορά εξυπηρέτησης στην επιχείρησή τους.

## **Ποια οφέλη παρέχει αυτό το πρόγραμμα**

Πρωταρχικός στόχος είναι όπως οι συμμετέχοντες αναπτύξουν μια επαγγελματική προσέγγιση της εξυπηρέτησης πελατών.

- Να αντιληφθούν τις μεγάλες προκλήσεις της εξυπηρέτησης πελατών.
- Να κατανοήσουν καλύτερα τις ανάγκες και προσδοκίες των πελάτες τους.
- Να αντιληφθούν την δύναμη της επαγγελματικής συμπεριφοράς.
- Να γνωρίζουν τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών.
- Να αναπτύξουν την ικανότητα τους στον να προσφέρουν υψηλότερο επίπεδο εξυπηρέτησης.
- Να αναπτύξουν μια θετική στάση προς την εξυπηρέτηση πελατών.
- Να είναι ευθυγραμμισμένοι με το επίπεδο εξυπηρέτησης που στοχεύει να προσφέρει η επιχείρηση που εργάζονται.
- Να μπορούν να κερδίζουν τους πελάτες με μεγαλύτερη επιτυχία.

## **Τα θέματα που καλύπτει το πρόγραμμα**

### **Εισαγωγή – Παρουσίαση των στόχων του προγράμματος**

#### **Εντοπισμός και συζήτηση των προσδοκιών των συμμετεχόντων**

- Αντίληψη της εξυπηρέτησης πελατών
- Ποια είναι η σχέση της εξυπηρέτησης με την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης;

#### **Οι Πελάτες**

- Ο Πελάτης του χθες και του σήμερα
- Κατανόηση των αναγκών και της συμπεριφοράς των Πελατών
- Άσκηση: Εντοπισμός και ανάλυση των αναγκών των Πελατών.
- Εμείς από την πλευρά των Πελατών – πως μας βλέπουν και τι αναμένουν
- Πως κάνουν τις επιλογές τους; Πως αποφασίζουν;
- Τι είναι ποιότητα και ποιος την καθορίζει;
- Όλες οι επιχειρήσεις χάνουν πελάτες. Εμείς, για ποιους λόγους χάνουμε Πελάτες;

#### **Εξυπηρέτηση Πελατών I**

- Η έννοια της εξυπηρέτησης Πελατών
- Η μεγαλύτερη πρόκληση στην εξυπηρέτηση Πελατών

- Οι συμπεριφορές που μειώνουν την ικανοποίηση Πελατών
- Οι συμπεριφορές που μεγιστοποιούν την ικανοποίηση Πελατών
- Οι σπουδαιότερες ικανότητες και δεξιότητες εξυπηρέτησης Πελατών
- "Ποιος είναι ο δικός μου ρόλος σχετικά με την εξυπηρέτηση που θέλει να προσφέρει η επιχείρηση που εργάζομαι;"
- Άσκηση - Ερωτηματολόγιο αυτοαξιολόγησης ικανότητας εξυπηρέτησης

### **Αιτήματα, Παράπονα, και Σχόλια Πελατών**

- Τα πιο πάνω είναι απειλές ή ευκαιρίες;
- Πόσο καλά ακούμε την «φωνή» των Πελατών μας;
- Πως να τα χειριζόμαστε αποτελεσματικά;
- Πως να εντοπίζουμε και αξιοποιούμε ευκαιρίες εξυπηρέτησης;
- Γιατί χρειάζεται όλο το προσωπικό να γνωρίζει τα αιτήματα, τα παράπονα, και τα σχόλια που κάνουν οι πελάτες;

Σύνοψη – Ερωτήσεις – Συζήτηση & Αξιολόγηση του προγράμματος

Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ. Οι επιχειρήσεις/ οργανισμοί που συμμετέχουν με εργοδοτούμενούς τους, οι οποίοι ικανοποιούν τις προϋποθέσεις της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.



### **Διεξαγωγή:**

**Λευκωσία** Τετάρτη 20 Ιουνίου 2018, Αίθουσα Ξενοδοχείο Altius Boutique Hotel

**Διάρκεια:** 7 ώρες – 1 ολόημερη συνάντηση 08:30-17:00

**Εκπαιδευτής:** Ανδρέας Αγγελή  
Δείτε το βιογραφικό του στην ιστοσελίδα που παρουσιάζεται το πρόγραμμα.

### **Τιμολόγηση – Συμμετοχή ανά άτομο**

Ειδική τιμή €119  
Επιχορήγηση από ΑνΑΔ €84  
Πληρωτέο ποσό €35,00+ €22,61 Φ.Π.Α

**Η τιμή περιλαμβάνει:** σημειώσεις του σεμιναρίου, ροφήματα και σνακς, μεσημεριανό γεύμα και πιστοποιητικό συμμετοχής.

**ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΚΑΙ ΩΣ ΕΝΔΟΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΜΕ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΕΠΙΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΑΔ**

Διοργανώνεται για το προσωπικό μιας επιχείρησης και η θεματολογία και η διάρκεια προσαρμόζεται σύμφωνα με τις ανάγκες και δεδομένα της επιχείρησης.

**Δήλωση Συμμετοχής στο πρόγραμμα:  
Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Συμπεριφοράς  
Εξυπηρέτησης Πελατών**

Όνοματεπώνυμο συμμετέχοντα: \_\_\_\_\_

Θέση: \_\_\_\_\_ Εταιρεία: \_\_\_\_\_

Υπεύθυνο άτομο εταιρείας για επικοινωνία: \_\_\_\_\_

Τηλ: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

Μπορείτε να διαβάσετε τους όρους και κανονισμούς συμμετοχής στην ιστοσελίδα που παρουσιάζεται αναλυτικά το πρόγραμμα.

**Πληροφορίες και δηλώσεις συμμετοχής: KEK Mita & Partners PS**



Τηλ: 7000 4886, Fax: 24633144  
Email: [training@partnersps.com](mailto:training@partnersps.com)  
[www.partnersps.com](http://www.partnersps.com)