

## Αποτελεσματική εξυπηρέτηση και διαχείριση πελατών

Ωρολόγιο Αναλυτικό Πρόγραμμα

Ημερομηνία: 26/09/2024				
Ωρες Εφαρμογής <sup>1</sup>		Διάρκεια <sup>1</sup> (ώρες)	Θεματική ενότητα	Εκπαιδευτής
Από	Μέχρι			
08:30	08:45	0,25	<b>Εισαγωγή</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Γνωριμία</li> <li>Στόχοι προγράμματος</li> </ul> Παρουσίαση, συζήτηση	Χάρης Ταπάκης
08:45	10:30	1,75	<b>Πελάτης και Εξυπηρέτηση</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ορισμός πελάτη και η σημασία του για έναν οργανισμό</li> <li>Εξυπηρέτηση» ορισμός και σημασία</li> <li>Ορισμοί ολικής ποιότητας και ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών</li> <li>Εσωτερικός και εξωτερικός πελάτης</li> <li>Οι ανάγκες και προσδοκίες των πελατών</li> <li>Αξίες μας – χρήσιμες προς πελάτη</li> </ul> Παρουσίαση, συζήτηση	Χάρης Ταπάκης
10:30	10:45	0,25	<b>Διάλειμμα για καφέ</b>	
10:45	12:45	2,00	<b>Ανάπτυξη Συναισθηματικής Νοημοσύνης – πρακτική ανάλυση</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Συναισθηματική νοημοσύνη: έννοια και ορισμοί</li> <li>Αυτογνωσία</li> <li>Αυτοδιαχείριση</li> <li>Κοινωνική επίγνωση και ενσυναίσθηση</li> <li>Διαχείριση σχέσεων</li> <li>Πρακτικά παραδείγματα των συμμετεχόντων – συζήτηση και βελτίωση προσέγγισης</li> </ul> Παρουσίαση, συζήτηση, άσκηση	Χάρης Ταπάκης
12:45	13:15	0,50	<b>Γεύμα</b>	
13:15	14:00	0,75	<b>Αποτελεσματική Εξυπηρέτηση πρόσωπο με πρόσωπο και τηλεφωνική επικοινωνία</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Λόγοι αποτελεσματικής/κακής εξυπηρέτησης</li> <li>Συνέπειες κακής εξυπηρέτησης</li> <li>Καλές πρακτικές</li> </ul>	Χάρης Ταπάκης

			Παρουσίαση, συζήτηση, άσκηση	
14:00	14:45	0,75	<b>Διαχείριση σύγκρουσης και επίλυση προβλημάτων</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Στρατηγικές αντιμετώπισης συγκρούσεων για καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών</li> <li>• Τεχνικές επίλυσης προβλημάτων</li> </ul>	Χάρης Ταπάκης
			Παρουσίαση, συζήτηση	
14:45	15:15	0,50	<b>Διαχείριση της σχέσης με τον πελάτη</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ο ρόλος του προσωπικού στη διαχείριση του πελάτη</li> <li>• Πρότυπες Τεχνικές εξυπηρέτησης</li> <li>• Διαχείριση παραπόνων και δύσκολων καταστάσεων</li> <li>• Συμβουλές για διαχείριση και ικανοποίηση δύσκολων πελατών</li> <li>• Ανάπτυξη μακρόχρονης σχέσης</li> </ul>	Χάρης Ταπάκης
			Παρουσίαση, συζήτηση, υπόδυση ρόλων	
15:15	15:30	0,25	<b>Διάλειμμα για καφέ</b>	
			<b>Οδηγός καλών πρακτικών</b>	
15:30	16:15	0,75	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Όραμα και αποστολή εξυπηρέτησης πελατών</li> <li>• Βασικές αρχές δημιουργίας κουλτούρας εξυπηρέτησης</li> <li>• Βασικά σενάρια και τρόποι διαχείρισης</li> <li>• Κώδικας συμπεριφοράς</li> <li>• Καταγραφή ατομικών καλών πρακτικών που θα εφαρμόσουν ανά ενότητα</li> </ul>	Χάρης Ταπάκης
			Παρουσίαση, συζήτηση άσκηση	
			<b>Κλείσιμο σεμιναρίου</b>	
16:15	16:30	0,25	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανακεφαλαίωση &amp; συμπεράσματα</li> <li>• Αξιολόγηση σεμιναρίου</li> </ul>	Χάρης Ταπάκης
			Παρουσίαση, συζήτηση	

Διάρκεια  
Κατάρτισης

7,00