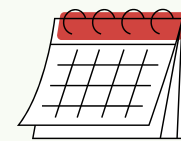


Επιχορηγημένο Σεμινάριο

Αποτελεσματική εξυπηρέτηση και διαχείριση πελατών



26 ΣΕΠ | 08:30 - 16:30



22 817 900 | KESEA Academy



ΚΕΣΕΑ – Λεωφόρος Στροβόλου 113, Γρ. 501
Λευκωσία

1 Περιγραφή Προγράμματος

Το σεμινάριο αυτό αποσκοπεί στο να βοηθήσει τους συμμετέχοντες να αναπτύξουν πρακτικές και τεχνικές εξυπηρέτησης και διαχείρισης πελατών.

Μέσω του εκπαιδευτικού σεμιναρίου, οι συμμετέχοντες/ουσες θα αναπτύξουν γνώσεις και δεξιότητες εξυπηρέτησης και διαχείρισης πελατών, αναπτύσσοντας τεχνικές ακρόασης επικοινωνίας, ενσυναίσθησης, διαχείρισης περίπλοκων καταστάσεων και ετοιμότητας για την προσφορά εξατομικευμένων λύσεων που ικανοποιούν τις ανάγκες των πελατών.

1 Περιγραφή Προγράμματος

Στον σύγχρονο επιχειρηματικό κόσμο έχει διαφανεί η ανάγκη για άριστη και εξατομικευμένη εξυπηρέτηση και διαχείριση των πελατών.

Η εξυπηρέτηση των πελατών αποτελεί για κάθε εταιρεία μία καθημερινή πρόκληση, απαιτώντας από τα στελέχη της να είναι πλήρως καταρτισμένα, τόσο σε γνώσεις και δεξιότητες, όσο και σε θέματα αυτό-διαχείρισης, για να είναι σε θέση να ανταπεξέλθουν επαρκώς στην εργασία τους.

Η ορθή αναγνώριση και διαχείριση των αναγκών των πελατών, πλέον δεν αποτελεί προτεραιότητα μόνο των εργαζομένων εξυπηρέτησης αλλά θεωρείται ο πυρήνας κάθε δραστηριότητας του συνόλου μιας εταιρείας.

Σκοπός του σεμιναρίου είναι, να βοηθήσει τους/τις συμμετέχουσες να υιοθετήσουν την κουλτούρα εξυπηρέτησης, έτσι ώστε να βελτιώσουν την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα τους στον χώρο εργασίας.

Ως εκ τούτου, παρίσταται η ανάγκη υιοθέτησης των βέλτιστων πρακτικών, εργαλείων και μεθόδων, ούτως ώστε οι εταιρείες να είναι σε θέση να κατανοούν πλήρως τις ανάγκες του κάθε πελάτη ξεχωριστά, να επικοινωνούν με τα κατάλληλα μέσα μαζί του και να βελτιστοποιήσουν τις παρεχόμενες τους υπηρεσίες, μέσω της ορθής εξυπηρέτησης του.

Μέσω του εκπαιδευτικού σεμιναρίου, οι συμμετέχοντες/ουσες θα αναπτύξουν γνώσεις και δεξιότητες εξυπηρέτησης και διαχείρισης πελατών, αναπτύσσοντας τεχνικές ακρόασης επικοινωνίας, ενσυναίσθησης, διαχείρισης περίπλοκων καταστάσεων και ετοιμότητας για την προσφορά εξατομικευμένων λύσεων που ικανοποιούν τις ανάγκες των πελατών.

Το εκπαιδευτικό σεμινάριο θα παρέχει επίσης τη δυνατότητα στους/στις συμμετέχοντες/ουσες να αναπτύξουν γνώσεις και οι δεξιότητες συναισθηματικής νοημοσύνης, κατά την εξυπηρέτηση πελατών, ούτως ώστε να είναι σε θέση να διαχειρίζονται δύσκολες καταστάσεις, πιθανές εντάσεις και συγκρούσεις κατά την εκτέλεση των εργασιακών τους καθηκόντων.

2 Σε ποιούς απευθύνεται αυτό το πρόγραμμα;

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα, απευθύνεται στο προσωπικό εταιρειών που έχουν στα καθήκοντά τους, την εξυπηρέτηση και διαχείριση πελατών.



3 Γιατί αυτό το σεμινάριο;

Τι θα αποκομίσουν οι συμμετέχοντες;

Οι συμμετέχοντες με το πέρας του σεμιναρίου θα είναι σε θέση να:

ΓΝΩΣΕΙΣ

- ✓ Αναγνωρίσουν τη σημασία της ποιότητας της εξυπηρέτησης και πως αυτή συνδέεται με τα πλάνα και τους στόχους του οργανισμού τους.
- ✓ Κατανοούν και να εξηγούν την έννοια της εξυπηρέτησης και διαχείρισης πελατών.
- ✓ Γνωρίσουν τις αρχές της καλής εξυπηρέτησης πελατών πρόσωπο με πρόσωπο και τηλεφωνικώς.
- ✓ Κατανοήσουν τις προσδοκίες του πελάτη.

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- ✓ Εφαρμόζουν καλές πρακτικές εξυπηρέτησης πελατών.
- ✓ Επιδεικνύουν ικανότητα αποτελεσματικής επίλυσης συγκρούσεων.
- ✓ Αναπτύσσουν αποτελεσματικές τεχνικές διαχείρισης σχέσεων.
- ✓ Αναγνωρίζουν και διορθώνουν τις συνέπειες κακής εξυπηρέτησης.

ΣΤΑΣΕΙΣ

- ✓ Συμμετέχουν στην υιοθέτηση θετικού κλίματος και περιβάλλοντος συνεργασίας στον χώρο εργασίας.
- ✓ Κατανοούν συναισθήματα και συμπεριφορές των εξυπηρετούμενων.
- ✓ Κατανοήσουν τη σημασία της ενεργής ακρόασης.
- ✓ Υιοθετούν τεχνικές επίλυσης προβλημάτων

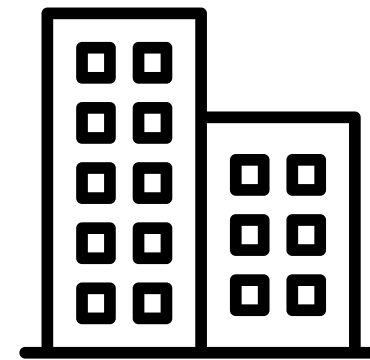
4 Ενότητες και Θέματα.

- Εισαγωγή
- Πελάτης και Εξυπηρέτηση
- Ανάπτυξη Συναισθηματικής Νοημοσύνης – πρακτική ανάλυση
- Αποτελεσματική Εξυπηρέτηση πρόσωπο με πρόσωπο και τηλεφωνική επικοινωνία
- Διαχείριση σύγκρουσης και επίλυση προβλημάτων
- Διαχείριση της σχέσης με τον πελάτη
- Οδηγός καλών πρακτικών
- Κλείσιμο σεμιναρίου

5 Πληροφορίες Προγράμματος

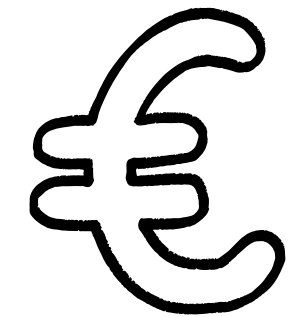


Το σεμινάριο θα διεξαχθεί από τον Χάρη Ταπάκη στην Ελληνική γλώσσα.



26 ΣΕΠ | 08:30 - 16:30

Το πρόγραμμα θα διεξαχθεί διά ζώσης.
Η συνολική διάρκεια κατάρτισης του προγράμματος είναι 7 ώρες



Κόστος ανά συμμετοχή

€ 110

Κόστος πριν την επιχορήγηση

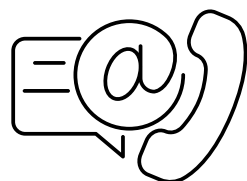
€ 250

Δεν υπάρχει χρέωση ΦΠΑ

6 Εγγραφές & Πληροφορίες



Συμπληρώστε την φόρμα συμμετοχής, στην ιστοσελίδα μας.



Με την εγγραφή σας θα επικοινωνήσουμε μαζί σας, για την εγγραφή σας και στο παρουσιολόγιο της ΑνΑΔ, στην πλατφόρμα ΕΡΜΗΣ.

τηλ. +357 22 817900 | +357 94 041002

email. central@kesea.com.cy