

ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ – 360° CUSTOMER SERVICE

Ημερομηνία Διεξαγωγής: **05/10/2021 (08:45 – 17:15)**

Πόλη και Χώρος Διεξαγωγής: **Λευκωσία - Ξενοδοχείο «CLEOPATRA»**



Οι πελάτες έλκονται από υπαλλήλους οι οποίοι έχουν σωστή στάση όσον αφορά την εξυπηρέτηση πελατών. Λόγω του έντονου ανταγωνισμού, τα προϊόντα ή υπηρεσίες μοιάζουν τόσο πολύ μεταξύ τους, που είναι δύσκολο να διαφοροποιηθούν στα μάτια των πελατών. Για το λόγο αυτό, η εξυπηρέτηση είναι σημαντικός παράγοντας για μία επιχείρηση που θέλει να ξεχωρίζει.

Επιπρόσθετα, λαμβάνοντας υπόψη την συνεχή εξέλιξη της εποχής μας, είναι απαραίτητη η αξιοποίηση της τεχνολογίας όσον αφορά την εξυπηρέτηση του πελάτη. Οι νέες τεχνολογίες έχουν την δυνατότητα να δημιουργήσουν καινούριες και συγκλονιστικές μεθόδους εξυπηρέτησης, θέτοντας μάλιστα 'στο παιχνίδι' την αυτοεξυπηρέτηση του πελάτη.

Το συγκεκριμένο επιμορφωτικό πρόγραμμα δεν εξηγεί απλώς τι είναι ποιοτική εξυπηρέτηση, αλλά αναλύει σε βάθος την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση των πελατών που απαιτείται στις μέρες μας (360° Customer Service).

Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος οι καταρτιζόμενοι θα είναι σε θέση να:

- περιγράφουν τεχνικές και συμπεριφορές οι οποίες ξεπερνούν τις προσδοκίες των πελατών τους με έναν εξαιρετικό, μοναδικό και διαφορετικό τρόπο.
- ενσωματώνουν την διαθέσιμη τεχνολογία και τα Μέσα Δικτύωσης στις ενέργειες τους, έτσι ώστε να εξυπηρετούν τους πελάτες τους καλύτερα από ανταγωνιστικές εταιρείες.
- πρωτοτυπούν σε ιδέες, δίνοντας με αυτό τον τρόπο λόγο στους πελάτες να μιλούν σε άλλους υποψήφιους πελάτες για την εμπειρία τους με την συγκεκριμένη εταιρεία.
- επιδεικνύουν τρόπους συμπεριφοράς οι οποίοι συντελούν στην δημιουργία δυνατών εμπειριών εξυπηρέτησης.
- τροποποιήσουν τις υφιστάμενες πολιτικές τους και να δίνουν έμφαση στο after-sales service έτσι ώστε να είναι πιο φιλικό προς τους πελάτες τους.
- δίνουν σημασία στην εσωτερική εξυπηρέτηση προς τους συναδέλφους, γιατί μόνο με αυτό τον τρόπο ο πελάτης θα ζήσει μία ολοκληρωμένη μοναδική εμπειρία.
- δημιουργήσουν ένα εργασιακό περιβάλλον στο οποίο όλοι οι εργαζόμενοι θα νιώθουν ενθουσιασμένοι και θα έχουν υψηλά κίνητρα για να προσφέρουν υψηλά επίπεδα εξυπηρέτησης στους πελάτες τους.
- αναγνωρίζουν ότι ακόμη και σε περιόδους κρίσης οι πελάτες δεν ψάχνουν την τιμή, αλλά την ποιότητα.
- αναγνωρίζουν πως η τεχνολογία αξιοποιείται από πολλές εταιρείες για την εξυπηρέτηση του πελάτη.

Περιγραφή υποψηφίων για συμμετοχή:

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε **Διευθυντικό, Εποπτικό και Προσωπικό πρώτης γραμμής των Τμημάτων Μάρκετινγκ, Πωλήσεων, Εξυπηρέτησης Πελατών καθώς και σε προσωπικό άλλων Τμημάτων που εξυπηρετούν εξωτερικούς & εσωτερικούς πελάτες, π.χ. λογιστήριο για εισπράξεις, αποθήκη για παραδόσεις, κλπ.**

Εκπαιδευτής:

Το εν λόγω πρόγραμμα θα διδάξει ο κύριος Εμπειρογνώμονας κος **Μιχάλης Μαϊμάρης**.

Δικαίωμα Συμμετοχής: €160 + €30.40 Φ.Π.Α.

Η προδιαγραφή του προγράμματος εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ.

Επιχορήγηση ΑνΑΔ → €84

Ποσό Πληρωτέο στο ΚΕΒΕ → €106.40 (€76 + €30.40 ΦΠΑ)

Δηλώσεις Συμμετοχής:

Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται όπως συμπληρώσουν **ηλεκτρονικά** τη σχετική δήλωση συμμετοχής πατώντας **ΕΔΩ** το αργότερο **μέχρι την Τρίτη 28 Σεπτεμβρίου 2021**.

Η πρακτική φύση και ο τύπος του προγράμματος θέτουν περιορισμούς στον αριθμό των συμμετοχών, γι' αυτό οι αιτήσεις θα γίνονται δεκτές με σειρά προτεραιότητας.

Λόγω της κατάστασης με το Covid-19, θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε πως θα τηρηθούν αυστηρά τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των συμμετεχόντων σύμφωνα με τις οδηγίες του Υπουργείου Υγείας. Η χρήση προστατευτικής μάσκας είναι υποχρεωτική.

Επίσης απαιτείται η κατοχή είτε αρνητικής εργαστηριακής εξέτασης ή εξέτασης ταχείας ανίχνευσης αντιγόνου για την ασθένεια του Covid-19 με τη δειγματοληψία να έχει πραγματοποιηθεί εντός των τελευταίων 72 ωρών, είτε πιστοποιητικό εμβολιασμού τουλάχιστον με τη μία δόση και νοουμένου ότι έχει παρέλθει διάστημα τριών εβδομάδων μετά την ημερομηνία εμβολιασμού, είτε πιστοποιητικό ανάρρωσης από την ασθένεια του COVID-19 και νοουμένου ότι δεν έχει παρέλθει διάστημα έξι μηνών από την ημερομηνία δειγματοληψίας της αρχικής τους θετικής διάγνωσης, είτε του Ψηφιακού Πιστοποιητικού COVID της Ευρωπαϊκής Ένωσης (EU Digital Covid Certificate).

Για περισσότερες πληροφορίες ή διευκρινίσεις μπορείτε να επικοινωνείτε με την κα. Ζωή Πιερίδου, Λειτουργό ΚΕΒΕ, στα τηλ. 22889746/ 22889840, email: z.pieridou@ccci.org.cy.

Με εκτίμηση,
Χρίστος Ταντελής
Ανώτερος Λειτουργός ΚΕΒΕ

ΤΡΟΠΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

1. Με Επιταγή στο όνομα του ΚΕΒΕ
2. Κατάθεση στους πιο κάτω λογαριασμούς:

ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ

ΑΡ. ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ: **0194-12-006537**

IBAN NO.: **CY 16 0020 0194 000 000 12 0065 3700**

CY25005001210001210101392401

BIC: **BCYPCY2N**

3. Μέσω της Υπηρεσίας **JCC SMART** πατώντας στον σύνδεσμο: <https://www.jccsmart.com/e-bill/32522039>

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

ΑΡ. ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ: **121-01-013924-01**

IBAN NO.:

BIC: **HEBACY2N**

Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ. Οι επιχειρήσεις που συμμετέχουν με εργοδοτούμενους τους, οι οποίοι ικανοποιούν τα κριτήρια της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.



ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ - 360° CUSTOMER SERVICE				
ΤΡΙΤΗ 05/10/2021				
Ώρες Εφαρμογής *		Διάρκεια*	Ανάλυση περιεχομένου (σημειώνεται το θεωρητικό και πρακτικό μέρος)	Εκπαιδευτής
Από	Μέχρι	(ώρες : λεπτά)		
08.45	10.45	2,00	<p>Εισαγωγή και στόχοι του προγράμματος</p> <p>Αναπτύσσοντας την ικανότητα εξυπηρέτησης πελατών</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Τι χαρακτηρίζει τα άτομα που παρέχουν υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης ○ Εντοπίζοντας τα κενά <p>Πως μπορούμε να μετατρέψουμε τους ικανοποιημένους πελάτες μας στους φανατικότερους οπαδούς της επιχείρησής μας;</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Παρουσίαση τεχνικών μέσα από περιπτώσιακές μελέτες ○ Καινοτομώντας στην εξυπηρέτηση πελατών 	Μιχάλης Μαϊμάρης
10.45	11.00	0,25	Διάλειμμα	
11.00	13.00	2,00	<p>Αντίληψη της φιλοσοφίας του πελάτη</p> <ul style="list-style-type: none"> • Οι προσδοκίες του πελάτη • Συζήτηση & Παρουσίαση παραγόντων μέσα από έρευνες <p>Κάθε επιχείρηση είναι μία επιχείρηση υπηρεσιών</p> <ul style="list-style-type: none"> • Σε ποια σημεία διαφέρετε εσείς από τον ανταγωνισμό σας; • Πως θα καταφέρατε να διαφοροποιηθείτε στα μάτια των πελατών; • Customer Care 360⁰ 	Μιχάλης Μαϊμάρης
13.00	14.00	1,00	Γεύμα	
14.00	15.30	1,50	<p>Όλα είναι εμπειρία</p> <ul style="list-style-type: none"> • Πως ξέρεις ότι τα προϊόντα ή υπηρεσίες σου δίνουν εμπειρίες που θα επηρεάσουν τους πελάτες στη μελλοντική τους συμπεριφορά; • Πως δημιουργούμε μία θετική και αξιοσημείωτη εμπειρία; <ul style="list-style-type: none"> ○ Παρουσίαση περιπτώσιακής μελέτης <p>Συζήτηση</p>	Μιχάλης Μαϊμάρης
15.30	15.45	0,25	Διάλειμμα	
15.45	17.15	1,50	<p>Εξυπηρετώντας από κατάσταση / τηλεφωνικώς / digital</p> <ul style="list-style-type: none"> • Παρουσίαση τεχνικών για κάθε περίπτωση • Πως ενσωματώνεται η τεχνολογία και τα Social Media στην εξυπηρέτηση πελατών; <p>Πώς αξιολογούμε το πόσο ευχαριστημένοι είναι οι πελάτες μας, με τη χρήση της τεχνολογίας;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Παρουσίαση εργαλείων μέτρησης <p>Τελικά Συμπεράσματα / Αξιολόγηση Σεμιναρίου</p>	Μιχάλης Μαϊμάρης
Διάρκεια Κατάρτισης ²		7,00		