

Σεμινάριο

Αρχές Εξυπηρέτησης Πελατών

Σκοπός προγράμματος

Πώς μπορούμε να βελτιώσουμε την εξυπηρέτηση πελατών; Μια από τις κρίσιμότερες προκλήσεις στο σημερινό ανταγωνιστικό επιχειρηματικό περιβάλλον είναι να μπορεί μια εταιρεία να γίνει ανταγωνιστική μέσω της καλύτερης εξυπηρέτησης και της πελατο-κεντρικής της στάσης. Το πρόγραμμα αυτό σκοπό έχει να ενισχύσει τις γνώσεις και ικανότητες των συμμετεχόντων στο θέμα εξυπηρέτησης πελατών και κατ' επέκταση να ενδυναμώσει την ποιότητα εξυπηρέτησης που θα προσφέρουν στους πελάτες τους.

Το πρόγραμμα είναι πρακτικής φύσεως όπου οι συμμετέχοντες μαθαίνουν να προβάλλουν τις απαραίτητες ικανότητες και συμπεριφορές που χρειάζεται να έχουν για να χειρίζονται πελάτες αποτελεσματικά, να δείχνουν το πραγματικό τους ενδιαφέρον, να αντιμετωπίζουν παράπονα και να προσφέρουν ποιοτική εξυπηρέτηση.

Στόχοι Προγράμματος

Μέχρι το τέλος του σεμιναρίου, οι συμμετέχοντες αναμένονται να:

- Αντιληφθούν τη σημασία της παροχής μιας άριστης εξυπηρέτησης πελατών
- Γνωρίζουν τις βασικές αρχές της ποιοτικής εξυπηρέτησης
- Είναι σε θέση να αξιοποιούν σωστές επικοινωνιακές τεχνικές κατά την εξυπηρέτηση
- Είναι σε θέση να χειρίζονται παράπονα πελατών επιτυχώς

Σε ποιους απευθύνεται

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε άτομα που η εργασία τους περιλαμβάνει τη διαχείριση και εξυπηρέτηση πελατών ή σε άτομα που έρχονται σε επαφή με κόσμο.

Εισηγήτρια: **Στέφανη Δικαίου Φεσσά**, BA Marketing, NLP Master Coach, Σύμβουλος HR, Πιστοποιημένη Εκπαιδεύτρια Επαγγελματικής Κατάρτισης (EEK)

Ημερομηνία: Πέμπτη 23 Νοεμβρίου, 2017 **Ώρα:** 09:00 - 16:30

Επένδυση Συμμετοχής: €150 + ΦΠΑ* **Τελική Τιμή:** €78 + ΦΠΑ*

Χώρος: The Classic Hotel, Ρηγαίνης 94, 1513 Λευκωσία

*Ο ΦΠΑ χρεώνεται επί του αρχικού ποσού των €150

Για συμμετοχή στο σεμινάριο «Αρχές Εξυπηρέτησης Πελάτων» επικοινωνήστε μαζί μας στο Τ. 22 660 006 ή στείλετε συμπληρωμένο το πιο κάτω δελτίο στο F: 22 661222 ή στο E: team@powerimageservices.com

Λεπτομέρειες Εταιρείας

Όνομα Εταιρείας _____
 Διεύθυνση _____
 Πόλις _____ Τ.Κ. _____ Τηλ: _____
 Email: _____
 Άτομο Επικοινωνίας για τα Σεμινάρια _____

Λεπτομέρειες Συμμετεχόντων

Ονοματεπώνυμο : _____ Τίτλος _____
 Τηλ. _____ Κινητό: _____ Φαξ: _____
 Email _____

Ονοματεπώνυμο : _____ Τίτλος _____
 Τηλ. _____ Κινητό: _____ Φαξ: _____
 Email _____

Ονοματεπώνυμο : _____ Τίτλος _____
 Τηλ. _____ Κινητό: _____ Φαξ: _____
 Email _____

Σημειώστε με ☒ το πληρωτέο ποσό που ισχύει για τον οργανισμό σας ☐ €150 + ΦΠΑ* ή ☐ €78 + ΦΠΑ*

*Ο ΦΠΑ χρεώνεται επί του αρχικού ποσού των €150.

Σφραγίδα & Υπογραφή _____ Ημερομηνία _____

➤ Το πρόγραμμα προσφέρεται και ενδοεπιχειρησιακά.

Τρόποι πληρωμής: Τα δίδακτρα για κάθε συμμετέχοντα εξοφλούνται πριν από την έναρξη του σεμιναρίου μετρητά ή με επιταγή στο όνομα POWERIMAGE SERVICES LTD, ή με τραπεζικό έμβασμα, ή κατάθεση στην Τράπεζα.

Ελληνική Τράπεζα IBAN CY61 0050 0115 0001 1501 3509 0801

Αποστολή της απόδειξης κατάθεσης με Fax: 22 66 12 22 ή με Email: team@powerimageservices.com

Με την πληρωμή του ποσού σας αποστέλλεται το πρωτότυπο τιμολογίου.

Με την συμπλήρωση αυτής της φόρμας δεσμεύεστε για την εξόφληση των διδάκτρων πριν την ημερομηνία έναρξης του σεμιναρίου.

Πολιτική ακυρώσεων: Τελευταία ημέρα για ακύρωση και επιστροφή χρημάτων/μη χρέωσης, είναι τρεις (3) εργάσιμες ημέρες πριν από την ημερομηνία έναρξης του σεμιναρίου. Σε αντίθετη περίπτωση θα γίνεται κανονική χρέωση και δεν θα υπάρχει επιστροφή χρημάτων. Η PowerImage Services Ltd επιφυλάσσει το δικαίωμα αλλαγής της ημερομηνίας και ώρας του σεμιναρίου, ή ακύρωσης ενός σεμιναρίου λόγω χαμηλής συμμετοχής, ή για οιονδήποτε άλλο απρόβλεπτο λόγο ο οποίος συμβάλλει στη μη πρακτική διεξαγωγή ενός σεμιναρίου. Η PowerImage Services Ltd δεσμεύεται στην τήρηση εμπιστευτικότητας των προσωπικών δεδομένων των συμμετεχόντων.

Αρχές Εξυπηρέτησης Πελατών Αναλυτικό Πρόγραμμα

Ώρες	Θέματα
9:00 – 11:00	Γνωριμία. Άσκηση παγοθραύστης. Έννοια και σημασία ποιοτικής εξυπηρέτησης. Πώς άλλαξε ο πελάτης και τι ζητά σήμερα. Οι βασικές αρχές της ποιοτικής εξυπηρέτησης. Μελέτη περίπτωσης – Στο κατάστημα – η εμπειρία από τη σκοπιά του πελάτη. Συμπεράσματα.
11:00 – 11:15	Διάλειμμα για Καφέ
11:15 – 13:00	Λεκτική επικοινωνία – ενεργητική ακρόαση, τεχνικές ερωτήσεων. Λεξιλόγιο που πρέπει να αποφεύγουμε. Τι κάνουμε και τι δεν κάνουμε κατά την οπτική επικοινωνία – ομαδική εργασία. Εμπόδια επικοινωνίας. Πώς επικοινωνούμε διαμέσου τηλεφώνου και email.
13:00 – 14:00	Διάλειμμα για ελαφρύ γεύμα
14:00 – 15:30	Αντιμετώπιση παραπόνων. Είδη δύσκολων πελατών. Τα στάδια εξαγρίωσης. Ερεθίσματα εξαγρίωσης, συμπεριφορές που αφοπλίζουν του εξαγριωμένους πελάτες. Παρουσίαση περιστατικών μέσα από εικόνες.
15:30– 15:45	Διάλειμμα για Καφέ
15:45 – 16:30	Άσκηση υπόδυσης ρόλων: Αντιμετώπιση παραπόνου. Ανατροφοδότηση. Κλείσιμο σεμιναρίου.

Σε κάθε συμμετέχοντα που θα παρακολουθήσει το πρόγραμμα με επιτυχία, θα απονεμηθεί ένα «Πιστοποιητικό Επιτυχούς Παρακολούθησης του Προγράμματος» από την εταιρεία PowerImage Services Ltd, στο οποίο θα αναγράφεται το λεκτικό «Το πρόγραμμα επιχορηγήθηκε από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Κύπρου».

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.

