



ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΠΙΧΟΡΗΓΗΜΕΝΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Διαχείριση εμπειρίας εξυπηρέτησης πελατών (για διευθυντικά στελέχη)

Διάρκεια: 7 ώρες

Ημερομηνίες: 03/06/2021 – 04/06/2021

Ώρες Διεξαγωγής: 16:00 – 19:45

Για Αίτηση Συμμετοχής πατήστε [εδώ](#)

ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η σωστή και συνεχής κατάρτιση των διευθυντικών στελεχών των εταιρειών/οργανισμών αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την εξέλιξη και την πρόοδο κάθε εταιρείας/οργανισμού. Ειδικότερα, η κατάρτισή τους ως προς την ορθή και αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών τους θα συμβάλει σαφώς στη γενικότερη αναβάθμιση της ποιότητας των εργασιών της εταιρείας/οργανισμού, διαμορφώνοντας μία πελατοκεντρική κουλτούρα με κύριο και πρώτιστο στόχο την ικανοποίηση του ίδιου του πελάτη. Μέσω του προγράμματος, οι καταρτιζόμενοι θα αναπτύξουν τις απαραίτητες δεξιότητες ως προς τη βελτίωση των υπηρεσιών εξυπηρέτησης που προσφέρουν, θα δημιουργήσουν πιστό πελατολόγιο και θα αναπτύξουν περαιτέρω τις εργασίες τους.

ΚΟΣΤΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το κόστος συμμετοχής του προσφερόμενου προγράμματος παρατίθεται στον ακόλουθο πίνακα::

| Κόστος Συμμετοχής* | Επιχορήγηση ΑνΑΔ (για τους δικαιούχους) | Κόστος Συμμετοχής για δικαιούχους επιχορήγησης ΑνΑΔ | Έκπτωση σε μη δικαιούχους επιχορήγησης |
|--------------------|--|--|---|
| € 200 + ΦΠΑ (19%) | €119 | €81 + ΦΠΑ €38 | 20% |

*Δικαιούχοι επιχορήγησης είναι εργοδοτούμενοι επιχειρήσεων/οργανισμών (επιχορήγηση €119.00) και άνεργοι (100% επιχορήγηση) νοουμένου ότι ικανοποιούν τις προϋποθέσεις που καθορίζονται από την ΑνΑΔ. Δεν καταβάλλεται ενίσχυση σε αυτοτελώς εργαζόμενα άτομα ή δημόσιους

ΕΠΙΔΙΩΚΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την ολοκλήρωση του προγράμματος οι καταρτιζόμενοι θα αποκτήσουν χρήσιμα εφόδια σε επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων, σχετικά με την εξυπηρέτηση των πελατών τους, ενισχύοντας κατ' αυτό τον τρόπο την υφιστάμενη εμπειρία τους στο πεδίο αυτό.

Οι θεωρητικές γνώσεις σε συνδυασμό με την καλλιέργεια ειδικών επαγγελματικών δεξιοτήτων, θα αναβαθμίσουν πρωτίστως τον ίδιο τον καταρτιζόμενο στο αντικείμενό του, αποφέροντας ταυτόχρονα μέγιστα οφέλη και κέρδη στον οργανισμό για τον οποίο εργάζεται.

Συγκεκριμένα, οι καταρτιζόμενοι θα είναι σε θέση να:

- Παρουσιάζουν την εικόνα ενός οργανισμού που προσφέρει άριστη εξυπηρέτηση.
- Γνωρίζουν τον ρόλο του διευθυντή και τους σημαντικούς παράγοντες-κλειδιά στην προσφορά άριστης εξυπηρέτησης.
- Στοχοθετούν σχέδια δράσης για αναβάθμιση της ποιότητας εξυπηρέτησης.
- Οργανώνουν το επίπεδο εξυπηρέτησης που προσφέρει η ομάδα τους.
- Αποφεύγουν διαδικασίες, πρακτικές και συμπεριφορές που βλάπτουν την εξυπηρέτηση.
- Καθορίζουν στόχους αναβάθμισης της εξυπηρέτησης.
- Επιλέγουν βασικά κριτήρια εξυπηρέτησης και τρόπους μέτρησης.
- Εφαρμόζουν τεχνικές διερεύνησης, ανατροφοδότησης και καθοδήγησης της ομάδας τους.
- Μετατρέπουν την αντιμετώπιση δύσκολων περιστατικών σε ευκαιρία εκπαίδευσης του προσωπικού και αναβάθμισης της εξυπηρέτησης.
- Αναγνωρίζουν την ευθύνη του διευθυντή στη δημιουργία κουλτούρας εξυπηρέτησης.
- Συνεργάζονται σε διαδικασίες αναβάθμισης της ποιότητας εξυπηρέτησης.
- Καθοδηγούν τα μέλη της ομάδας τους ώστε να θέτουν στο επίκεντρο των ενεργειών τους τον πελάτη.
- Ακολουθούν στάσεις και συμπεριφορές προς τη δημιουργία πελατοκεντρικής κουλτούρας εξυπηρέτησης.
- Παρακινούν/ενθαρρύνουν την ποιότητα εξυπηρέτησης μέσα από την προσαρμογή του τύπου διεύθυνσής τους.
- Εφαρμόζουν διαρκή έλεγχο του επιπέδου εξυπηρέτησης.

Επίσης, μέσω του περιεχομένου του προγράμματος ο καταρτιζόμενος θα κατανοήσει το όφελος της άριστης εξυπηρέτησης, θα ενισχύσει τις επικοινωνιακές δεξιότητές του μέσω σωστών τεχνικών χειρισμού του πελάτη, αναπτύσσοντας έτσι αμφίδρομη σχέση επικοινωνίας μαζί του. Επιπρόσθετα, θα αναπτύξει τον ρόλο του ως διευθυντικού στελέχους, κατανοώντας τη σημασία της σωστής ηγεσίας και διοίκησης, καθώς και της καλλιέργειας κουλτούρας.

ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε όλα τα στελέχη που ηγούνται ή/ και έχουν την ευθύνη ομάδας που προσφέρει εξυπηρέτηση σε εξωτερικούς και εσωτερικούς πελάτες ενός οργανισμού (προϊστάμενους, τμηματάρχες, διευθυντές, βοηθούς διευθυντές τμημάτων/υπηρεσιών/καταστημάτων, τμημάτων πωλήσεων εξυπηρέτησης πελατών, τηλεξυπηρέτησης, μάρκετινγκ, τμήματα δημόσιας υπηρεσίας ή τοπικής αυτοδιοίκησης που εξυπηρετούν ή έχουν απευθείας επικοινωνία με πελάτες. Αφορά όλους τους επαγγελματικούς χώρους και τομείς της οικονομίας (χρηματοοικονομικό, νομικό, εμπορικό, τουριστικό/φιλοξενίας, υγείας, ναυτιλίας κ.λπ.), σε δημόσιο και ιδιωτικό τομέα.

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΡΙΑΣ



Ντέπη Ποταμίτου-Ζουρμπάνου (BSc, MBA)

Η κα Ζουρμπάνου είναι Σύμβουλος Επιχειρήσεων και Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού και Πιστοποιημένη Εκπαιδευτρια Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΑΝΑΔ), με εξειδίκευση στους τομείς Ηγεσία και Διοίκηση, Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού, Αξιολόγηση και Διαχείριση Απόδοσης, Διαχείριση Εμπειρίας Εξυπηρέτησης Πελατών και Επικοινωνία τομείς όπου διαθέτει πολύχρονη εμπειρία. Εργάστηκε για 30 χρόνια στον Χρηματοοικονομικό/Τραπεζικό τομέα, όπου κατείχε διάφορες διευθυντικές/διοικητικές θέσεις τόσο στη Διεύθυνση και Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού όσο και στη Διεύθυνση Μεγάλων Τραπεζικών Μονάδων και συμμετείχε στη διαχείριση διαφόρων έργων Στρατηγικής Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού, Πολιτικών και Διαδικασιών, Συστημάτων Αξιολόγησης και Μέτρησης Απόδοσης, Ενδοεπιχειρησιακής Επικοινωνίας, Εξυπηρέτησης Πελατών κ.α. Τα τελευταία 4 χρόνια, στον Τομέα της Επαγγελματικής Κατάρτισης και Συμβουλευτικής, σχεδιάζει και προσφέρει εκπαιδευτικά προγράμματα, καθοδήγηση και συμβουλευτική, συνδυάζοντας σύγχρονες πρακτικές διοίκησης μαζί με την αξιοποίηση χρόνων εμπειρίας, παρέχοντας ουσιαστικές και αποτελεσματικές λύσεις στο χώρο εργασίας, που υποστηρίζουν την επίτευξη προσωπικών και επαγγελματικών στόχων.

ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Για περισσότερες πληροφορίες και εγγραφές, μπορείτε να απευθυνθείτε στο Εκπαιδευτικό και Εξεταστικό Κέντρο Frederick www.frederick.ac.cy, τηλ. 22394489, ekek@frederick.ac.cy