

# Εξυπηρέτηση του Πελάτη και η σημασία του στις μέρες μας

**01 – 02 Μαρτίου, 2010**  
**Holiday Inn, Λευκωσία**

## Ανάγκη

Είναι απαραίτητο για την κάθε εταιρία να επενδύει και να αναβαθμίζει τις ικανότητες του προσωπικού Εξυπηρέτησης Πελατών, οι οποίοι αντικατοπτρίζουν την εικόνα της εταιρίας και κατ'επέκταση συνεισφέρουν σημαντικά στην κερδοφορία ενός οργανισμού. Το συγκεκριμένο πρόγραμμα κατάρτισης είναι ειδικά σχεδιασμένο για να προσφέρει υποστήριξη σε άτομα που έχουν άμεση και έμμεση επαφή με τους πελάτες έτσι ώστε να είναι σε θέση να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις και να ξεπερνούν τις προσδοκίες τους. Η αποτελεσματική επικοινωνία, η επαγγελματική συμπεριφορά και οι διαπραγματευτικές ικανότητες αποτελούν απαραίτητα «συστατικά» για αποτελεσματική εξυπηρέτηση πελατών. Απώτερος σκοπός και ανάγκη του προγράμματος είναι να αναπτύξει και να αναβαθμίσει δεξιότητες αποτελεσματικής εξυπηρέτησης πελατών, έτσι ώστε οι συμμετέχοντες να εξασφαλίσουν μια μακροχρόνια επιχειρηματική σχέση με τους πελάτες τους και να εμπεδώσουν την πελατοκεντρική κουλτούρα στον οργανισμό τους.

## Στόχοι

Με τη λήξη του προγράμματος κατάρτισης οι καταρτιζόμενοι θα είναι σε θέση να:

- Επιστημάνουν και να εφαρμόζουν τεχνικές Ποιοτικής Εξυπηρέτησης Πελατών
- Αναγνωρίζουν την ουσία της σχέσης μεταξύ της επιχείρησης και του πελάτη
- Γνωρίζουν και να εφαρμόζουν τις πρακτικές αποτελεσματικής επικοινωνίας
- Δημιουργούν και να αναπτύσσουν με συνέπεια σχέσεις φροντίδας και εξυπηρέτησης των πελατών δίνοντας προσοχή στην ανθρώπινη πλευρά των πωλήσεων
- Χειρίζονται αποτελεσματικά δύσκολους πελάτες και να αντιμετωπίζουν παράπονα πελατών
- Αντιμετωπίζουν πρακτικά τρόπους και μεθοδολογίες για να αξιολογήσουν πόσο προσανατολισμένη είναι η επιχείρησή τους στην εξυπηρέτηση πελατών
- Ενθαρρύνουν την πελατοκεντρική κουλτούρα στον οργανισμό τους

## Σε ποιους απευθύνεται

Σε Διευθυντές Πωλήσεων, Υπευθύνους Ορόφων καταστημάτων, Διευθυντές Μάρκετινγκ Προϊόντων και Υπηρεσιών, ανώτερους λειτουργούς εξυπηρέτησης πελατών και Υπεύθυνους πωλήσεων, οι οποίοι έχουν άμεση ή έμμεση σχέση με την εξυπηρέτηση του πελάτη, τόσο σε επίπεδο στρατηγικό όσο και σε επίπεδο εκτελεστικό. Επίσης, απευθύνεται σε όσους θέλουν να κάνουν ένα βήμα πιο μπροστά στο πρόγραμμα εξυπηρέτησης πελατών που έχει η επιχείρησή τους.

## Στοιχεία Εκπαιδευτή

Ο Μάρκος Κωμοδρόμος είναι απόφοιτος του Ελβετικού Πανεπιστημίου European University [MBA], με ειδικότητα στο Μάρκετινγκ , Δημόσιες Σχέσεις και Επικοινωνία. Έχει παρακολουθήσει επαγγελματικά εκπαιδευτικά σεμινάρια στο εξωτερικό σε θέματα Assertiveness training for Managers, Improving your Managerial Effectiveness, Planning and Organizational Change, The Art of Managing Others, Public Relations: Strategies for Success, Successful product Management, Improving your Project Management Skills. Από το 2000, έχει εκπαιδευτική πείρα σαν part time Senior Lecturer στο Πανεπιστήμιο Λευκωσίας στα θέματα Public Relations, Marketing, Methods in Public Relations, Consumer Behaviour, Management, Strategic Marketing , Communication και International Business. Επίσης, έχει εκπαιδευτική πείρα ως trainer σε σεμινάρια όπως Marketing for Managers, Human Resource Management , Customer Service , Communication with Customers and within the Company και Principles in Public Relations for Managerial Effectiveness

Από το 2006 κάνει το Διδακτορικό του σε έρευνα Δημοσίων Σχέσεων και Μάρκετινγκ στο Northcentral University, στην Αριζόνα των Ηνωμένων Πολιτειών. Επίσης, είναι μέλος στο Chartered Institute of Public Relations (MCIPR) στο Λονδίνο καθώς επίσης και πιστοποιημένος εκπαιδευτής από το CIPR (CIPR certified trainer). Μέχρι στιγμής έχει διδάξει πάνω από 3,500 εκπαιδευτικές ώρες σε εκπαιδευόμενους από διάφορες εταιρείες, τόσο σε ανοικτά προγράμματα όσο και σε ενδοεπιχειρησιακά προγράμματα.

## Πρόγραμμα Σεμιναρίου

### 1<sup>η</sup> Μέρα

**Δευτέρα, 01 Μαρτίου 2010                      08:00 – 16:15**

**08:00 – 10:30**

Ποιος είναι πραγματικά ο πελάτης? Η ουσία της σχέσης μας με τον πελάτη.  
Ζωντανές σχέσεις με τον πελάτη – Επικέντρωση στους πιο πολύτιμους πελάτες – Τι συνιστά μια σχέση για να υλοποιηθεί με επιτυχία – Κάθε επαφή με τον πελάτη είναι μια στιγμή αλήθειας .

**10:30 – 10:45**

Διάλειμμα

**10:45 – 13:15**

Επιχειρηματικές προκλήσεις και Μάνατζμεντ των σχέσεων με τους πελάτες .  
Μάνατζμεντ με τους πελάτες - Customer Relationship Management [ CRM ] – Πώς αντιμετωπίζονται οι κοινωνικές και τεχνολογικές αλλαγές μέσω του CRM και της σωστής επικοινωνίας – Πώς μπορούν να αντιμετωπιστούν οι τρεις τύποι ανταγωνιστών –

Πώς αυξάνεται η αξία που απολαμβάνουν οι πελάτες – Αφοσίωση και διαστάσεις των σχέσεων – Τι προσδοκούν οι πελάτες . Εφαρμογές/Άσκηση . [ Εφαρμογή της πιο πάνω θεωρίας μέσω της άσκησης και συζήτηση ]

**13:15 – 14:15**

Γεύμα

**14:15 – 16:15**

Εξυπηρέτηση Πελατών Τα τρία στάδια στην εξυπηρέτηση πελατών – Η διαχρονική αξία του πελάτη – Το κόστος απόκτησης νέων πελατών και πόσο κοστίζει ένας πελάτης – Υπάρχοντες Πελάτες : Γνωριμία των Πελατών μας για μείωση των κοστών μας . Τα χαρακτηριστικά της επιτυχημένης εταιρείας που πρέπει να είναι προσανατολισμένοι στην εξυπηρέτηση – Προγραμματισμός, έλεγχος , διόρθωση προγραμμάτων εξυπηρέτησης και διαρκής βελτίωση της απόδοσής τους στην εξυπηρέτηση .

Συζήτηση – Παρουσίαση -Κλείσιμο

## **2<sup>η</sup> Μέρα**

**Τρίτη, 03 Μαρτίου, 2010**

**08:00 – 16:15**

**08:00 – 10:30**

Η αρχή της δεύτερης ημέρας αποτελεί ένα καθαρά πρακτικό εργαστήριο με προσομοιώσεις από την καθημερινότητα των εκπαιδευομένων. Για την ρεαλιστική καταγραφή προβλημάτων, πριν την έναρξη του σεμιναρίου δίνεται ερωτηματολόγιο σε όλους τους εκπαιδευόμενους για την συμπλήρωση προβλημάτων που αντιμετωπίζουν στην εργασία τους. Συζήτηση και πρακτικές λύσεις .

**10:30 – 10:45**

Διάλειμμα

**10:45 – 13:15**

Εμπιστοσύνη Πελατών και Παράπονα Πελατών

Πώς μπορούμε να κερδίσουμε την εμπιστοσύνη των Πελατών – Παραπονεμένος Πελάτης = Πιστός Πελάτης – Τρόποι βελτίωσης των σχέσεων με τους Πελάτες – Λόγοι που μπορεί να φεύγουν οι πελάτες από την Εταιρεία – Οι Πελάτες που Μετράνε .

**13:15 – 14:15**

Γεύμα

**14:15 – 16:15**

Η πραγματική αξία των εσωτερικών πελατών Ποιοι είναι οι εσωτερικοί πελάτες – Γιατί πρέπει να μένουν ικανοποιημένοι – Παράγοντες που ενδιαφέρουν περισσότερο τους εργαζόμενους – Τα ΠΡΕΠΕΙ των εσωτερικών Πελατών. Πώς να γνωρίσετε καλύτερα τους πελάτες σας . Πρώτες εντυπώσεις – Ξεκίνημα γνωριμίας – Τι πρέπει και τι δεν πρέπει να ρωτάτε μέσω διαπραγματευτικών ικανοτήτων - Προτεινόμενο ‘μοντέλο’ εξυπηρέτησης του πελάτη – Τα τέσσερα βήματα επανόρθωσης ενός λάθους [ ανάλυση ] – ‘Άριστη επικοινωνία με τον Πελάτη – Πώς να τον κερδίσετε . Επιχείρηση + Πελάτης = Αμοιβαίο Συμφέρον – Αμοιβαία Οφέλη

**Meeting Information:**

Venue: Holiday Inn, Nicosia

**Participation Fee**

Initial Cost: €625,00

Please contact us to inform you for the amount of the subsidy that it will be deducted from your fee

Τα προγράμματα\* εγκρίθηκαν από την ΑνΑΔ. Οι επιχειρήσεις που συμμετέχουν με εργοδοτούμενούς τους, οι οποίοι ικανοποιούν τα κριτήρια της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.



Αρχή Ανάπτυξης  
Ανθρώπινου  
Δυναμικού  
Κύπρου