

## Ολιστική Προσέγγιση στην Εξυπηρέτηση Πελατών

Εξυπηρέτηση Πελατών



**Τρίτη 11/02/2025 - Πέμπτη 13/02/2025 (Code: C14HOLAPRCUSCARE20250211)**

Τρίτη 11/02/2025 (08:30–13:45), Τετάρτη 12/02/2025 (08:30–13:45), Πέμπτη 13/02/2025 (08:30–12:45)

**14 ώρες**

**Το πρόγραμμα θα υλοποιηθεί με τη μέθοδο της σύγχρονης ηλεκτρονικής μάθησης**

Το σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον χαρακτηρίζεται από έντονο ανταγωνισμό, ένα διαρκές μεταβαλλόμενο περιβάλλον και υποψήφιους πελάτες οι οποίοι είναι αρκετά καλά ενημερωμένοι και απαιτητικοί. Ως εκ τούτου ο θεμέλιος λίθος για την επιτυχία της κάθε επιχείρησης είναι η χάραξη μιας πελατοκεντρικής στρατηγικής μέσα από στην οποία η κουλτούρα όλων των εργαζομένων πρέπει να αλλάξει και στόχος όλων πρέπει να είναι η άριστη εξυπηρέτηση του πελάτη σε όλα τα είδη των επαφών με τον πελάτη (δια ζώσης, προφορικά, γραπτά).

### Σκοπός Προγράμματος

Το εργαστηριακό αυτό σεμινάριο σκοπεύει να ευαισθητοποιήσει τους καταρτιζόμενους αναφορικά με την στρατηγική σημασία της εξυπηρέτησης του πελάτη και να τους εφοδιάσει με γνώσεις και δεξιότητες ώστε να προβαίνουν σε άριστη επαγγελματική εξυπηρέτηση πελατών τόσο δια ζώσης και τηλεφωνικά αλλά και μέσα από τον γραπτό λόγο.

### Στόχοι Προγράμματος

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

#### Σε επίπεδο γνώσεων

1. Παρουσιάζουν τα χαρακτηριστικά του κάθε τρόπου συνδιαλλαγής με τον πελάτη
2. Παρουσιάζουν τεχνικές εντοπισμού των αναγκών και των προσδοκιών του πελάτη
3. Παρουσιάζουν τους τέσσερεις τύπους εξυπηρέτησης και να διακρίνουν μεταξύ ποιοτικής και μη ποιοτικής εξυπηρέτησης
4. Ορίζουν τα κριτήρια της ποιοτικής εξυπηρέτησης κατά την έναρξη, κατά την διάρκεια της συνδιαλλαγής και κατά το κλείσιμο της εξυπηρέτησης

Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ. Οι επιχειρήσεις/οργανισμοί που συμμετέχουν με εργοδοτούμενους τους, καθώς και οι άνεργοι, οι οποίοι ικανοποιούν τις προϋποθέσεις της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.





5. Περιγράφουν τρόπους αντιμετώπισης του δύσκολου πελάτη
6. Επεξηγούν στοιχεία της γλώσσας του σώματος που βοηθούν στην εξυπηρέτηση δια ζώσης
7. Ορίζουν την ενεργητική ακρόαση
8. Παρουσιάζουν τις βασικές αρχές της τηλεφωνικής επικοινωνίας
9. Αναλύουν γιατί η γλώσσα του σώματος είναι σημαντική στην τηλεφωνική επικοινωνία
10. Επεξηγούν γιατί η επιτυχία στις τηλεφωνικές τεχνικές εστιάζει στις μικρές και σημαντικές λεπτομέρειες
11. Επεξηγούν την σημασία της αποτελεσματικής γραπτής επικοινωνίας για τον οργανισμό
12. Περιγράφουν τα 6 βήματα για την δημιουργία του οποιουδήποτε εγγράφου
13. Παρουσιάζουν βέλτιστες πρακτικές για τα email
14. Περιγράφουν βασικές αρχές επαγγελματικής επικοινωνίας μέσω chat
15. Παρουσιάζουν το προφίλ του πελάτη που επιλέγει να επικοινωνήσει μέσω chat

### **Σε επίπεδο δεξιοτήτων**

1. Χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τεχνικές για να εντοπίζουν τις ανάγκες του πελάτη τους και να αναγνωρίζουν τις προσδοκίες του
2. Αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά τον δύσκολο πελάτη
3. Εφαρμόζουν αποτελεσματικά τεχνικές ποιοτικής εξυπηρέτησης κατά την έναρξη, κατά την διάρκεια της συνδιαλλαγής και κατά το κλείσιμο της εξυπηρέτησης
4. Χρησιμοποιούν αποτελεσματικά την γλώσσα του σώματος κατά την δια ζώσης εξυπηρέτηση
5. Αξιοποιούν τις κατάλληλες τεχνικές κατά το κλείσιμο της εξυπηρέτησης
6. Επιλέγουν τις κατάλληλες λέξεις κατά την τηλεφωνική επικοινωνία τους
7. Εφαρμόζουν ενεργητική ακρόαση κατά την τηλεφωνική επικοινωνία αποτελεσματικά
8. Διεξάγουν μια τηλεφωνική συνδιάλεξη σύμφωνα με μια συγκεκριμένη διαδικασία
9. Χρησιμοποιούν την ενεργητική και παθητική φωνή ανά περίπτωση
10. Συντάσσουν επαγγελματικά email
11. Επικοινωνούν με το ενδεδειγμένο ύφος μέσω chat

### **Σε επίπεδο στάσεων**

1. Ευαισθητοποιούνται αναφορικά με την στρατηγική σημασία της εξυπηρέτησης του πελάτη
2. Ευαισθητοποιούνται ως προς τη σημασία της επαγγελματικής εξυπηρέτησης του πελάτη τόσο δια ζώσης και τηλεφωνικά όσο και γραπτώς

## **■ Απευθύνεται σε**

- Διευθυντές, Βοηθούς Διευθυντές, Τμηματάρχες τμημάτων
  - ο Εξυπηρέτησης πελατών
  - ο Τηλεεξυπηρέτησης πελατών
  - ο Γραπτής επικοινωνίας και εξυπηρέτησης πελατών
  - ο Πωλήσεων
  - ο Τηλεπωλήσεων
  - ο Μάρκετινγκ
  - ο Customer Relationship Management



**7777 7252**



**enquiries@mmcclearningsolutions.com**



**Ίμβρου 16 Λευκωσία 1055**





- ο Διατήρησης πελατών
- ο Προσφορών
- ο ή άλλων τμημάτων που έχουν απευθείας επικοινωνία με πελάτες και εξυπηρετούν πελάτες
- Στελέχη /Λειτουργοί των πιο πάνω τμημάτων τα οποία έχουν προσωπική δια ζώσης, τηλεφωνική και γραπτή επικοινωνία με πελάτες
- Στελέχη διοικητικής υποστήριξης που εξυπηρετούν πελάτες είτε με προσωπική επαφή είτε τηλεφωνικά είτε γραπτώς και γενικότερα στελέχη υπεύθυνα, που αντιλαμβάνονται πως για να ανταπεξέλθουν στα καθήκοντά τους, στο ανταγωνιστικό περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιούνται, θα πρέπει να βελτιώσουν την ποιότητα εξυπηρέτησης που προσφέρουν

## Θεματολογία

1. Εισαγωγή στο εργαστήριο
2. Τρόποι συνδιαλλαγής με πελάτη
3. Ανάγκες και προσδοκίες πελάτων και εντοπισμός τους
4. Ορίζοντας την ποιοτική εξυπηρέτηση
5. Ο δύσκολος πελάτης στην ποιοτική εξυπηρέτηση
6. Εφαρμόζοντας την ποιοτική εξυπηρέτηση- Βασικές τεχνικές ποιοτικής εξυπηρέτησης στην Δια Ζώσης Εξυπηρέτηση
7. Εφαρμόζοντας την ποιοτική εξυπηρέτηση- Βασικές τεχνικές ποιοτικής εξυπηρέτησης κατά την τηλεφωνική Εξυπηρέτηση
8. Τα μέρη του τηλεφωνήματος και ο έλεγχος κατά τη διάρκεια
9. Εφαρμόζοντας την ποιοτική εξυπηρέτηση- Βασικές τεχνικές ποιοτικής εξυπηρέτησης κατά την γραπτή εξυπηρέτηση
10. Μεθοδολογία
11. Άλλοι Βασικοί Κανόνες Γραφής
12. Επαγγελματικά Ηλεκτρονικά Μηνύματα ( E-mails)
13. Επικοινωνία μέσα στο chat/messenger

## Εκπαιδευτρια

Βασιλική Ανδρικοπούλου

## Κόστος

### • Συμμετέχοντες με επιχορήγηση:

\*Οι συμμετέχοντες οι οποίοι είναι δικαιούχοι επιχορήγησης από την ΑνΑΔ εξαιρούνται από το πλαίσιο εφαρμογής του ΦΠΑ.

Αρχικό κόστος: €462.00 (Αναμενόμενη Επιχορήγηση από ΑνΑΔ: €280.00) **Τελικό Ποσό: €182.00**

### • Συμμετέχοντες χωρίς επιχορήγηση:

\*Οι συμμετέχοντες οι οποίοι δεν είναι δικαιούχοι επιχορήγησης από την ΑνΑΔ δεν εξαιρούνται από το πλαίσιο εφαρμογής του ΦΠΑ.

Αρχικό κόστος: €462.00 + ΦΠΑ **Τελικό Ποσό: €549.78**



7777 7252



enquiries@mmclearningsolutions.com



Ίμβρου 16 Λευκωσία 1055

