

«IDENTIFYING & IMPLEMENTING A CUSTOMER STRATEGY AS A DRIVER OF BUSINESS EXCELLENCE » (100% Επιχορήγηση από την ΑνΑΔ)

Ημερομηνία Διεξαγωγής: 05 & 06/11/2019
Χώρος Διεξαγωγής: Λεμεσός (Ξενοδοχείο MIRAMARE)



ΑΝΑΓΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Η αύξηση του ανταγωνισμού, της πολυπλοκότητας και των γνώσεων των πελατών καθώς και των εξόδων είναι μερικές από τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι Κυπριακές επιχειρήσεις/ οργανισμοί. Ο έγκαιρος εντοπισμός των αλλαγών στις ανάγκες του αγοραστικού στόχου (πελάτες) είναι πρωταρχικής σημασίας για την διατήρηση και ανάπτυξη της επιχείρησης / οργανισμού.

Η «εύκολη» λύση της μείωσης των τιμών οδηγεί σε καθοδική πορεία: στενά περιθώρια κέρδους που εν συνεχεία οδηγούν σε μείωση προσωπικού ή /και επενδύσεων με αποτέλεσμα την χειρότερηση της ποιότητας των υπηρεσιών / προϊόντων που προσφέρουν οι επιχειρήσεις. Για να κατορθώσουν οι επιχειρήσεις να ξεπεράσουν αυτές τις προκλήσεις, θα πρέπει να 'σπάσουν' αυτό τον φαύλο κύκλο με το να προσδιορίσουν και να εφαρμόσουν στρατηγικές, οι οποίες να οδηγούν σε επιχειρηματική ανάπτυξη και αρίστευση.

Οι επιχειρήσεις 'χάνουν' ευκαιρίες ανάπτυξης λόγω του ότι αποτυγχάνουν να αντιληφθούν τι πραγματικά θέλουν οι πελάτες τους, να αναγνωρίσουν το τι ήδη γνωρίζει το προσωπικό τους καθώς και το τι πιθανόν να διαφεύγει από τους διευθυντές τους. Πιο συχνά απ' ό,τι πρέπει, οι επιχειρήσεις λαμβάνουν μέτρα κοιτάζοντας την επιχείρηση από **μέσα προς τα έξω** παρά από τα

έξω προς τα μέσα – δηλαδή το πως οι πελάτες βλέπουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους.

Αυτό το σεμινάριο παρέχει τα εργαλεία και τις διαδικασίες για να μπορέσουν οι συμμετέχοντες να 'δαμάσουν' τη γνώση που βρίσκεται εντός και προ πάντων εκτός (πελάτες) της επιχείρησης, ούτως ώστε να μπορέσουν να κατανοήσουν τα σημεία και τα μηνύματα που τους διαφεύγουν. Και στη συνέχεια, να μπορέσουν να μετατρέψουν αυτή τη γνώση σε μια στρατηγική πελατών και σε ένα πλάνο με ξεκάθαρες ενέργειες.

Το σεμινάριο είναι μια ευκαιρία για τους συμμετέχοντες να «ενσωματώσουν» τις σκέψεις του πελάτη στο κέντρο λήψης αποφάσεων της επιχείρησης. Αποτελεί μια πρόκληση στον τρόπο που σκέπτεται μια επιχείρηση ώστε να παροτρύνει και να προκαλέσει νέους τρόπους σκέψης για να αυξηθεί η ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει η επιχείρηση στους πελάτες της.

Επιπλέον, οι συμμετέχοντες θα βοηθηθούν στο να αναγνωρίζουν και να αντιμετωπίζουν εμπόδια που υπάρχουν στην επιχείρησή τους, ούτως ώστε να κατορθώσουν την επιτυχή εκτέλεση στρατηγικής πελατών.

ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΟΙ ΚΑΤΑΡΤΙΖΟΜΕΝΟΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΣΕ ΘΕΣΗ ΝΑ

- Κατανοούν και ερμηνεύουν το μεταβαλλόμενο περιβάλλον και πως αυτό μπορεί να επηρεάσει θετικά την ανάπτυξη της επιχείρησης
- Αναγνωρίζουν την ανάγκη για πελατο-κεντρική αλλαγή που θα μπορεί να οδηγήσει στην ανάπτυξη και αρίστευση της επιχείρησης
- Προσφέρουν θετικά στις αποφάσεις της επιχείρησης με το να αναζητούν και να κατανοούν τις αντιλήψεις των πελατών ώστε να προβλέπουν σωστά τις ανάγκες τους
- Αποκτήσουν νέο στυλ και να κατευθύνονται όχι μόνο από τους αριθμούς, αλλά προπάντων από τις λύσεις που θα αναζητούν
- Καταλαβαίνουν την ανάγκη να δουλέψουν αποδοτικά με εσωτερικούς και εξωτερικούς παράγοντες και να συμβάλλουν σε μια στρατηγική πελατών που μπορέσει να ενδυναμώσει την σταθερότητα και την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης

ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το πρόγραμμα καλύπτει τις ανάγκες οργανισμών / επιχειρήσεων που θέλουν να προσδιορίσουν στρατηγική ανάπτυξης και να εφαρμόσουν αποτελεσματικό πρόγραμμα πελατοκεντρικής πολιτικής ως οδηγό επιχειρηματικής αρίστευσης. **Το πρόγραμμα απευθύνεται σε Διευθυντικά και Ανώτερα Στελέχη καθώς και σε επιστημονικό προσωπικό επιχειρήσεων και οργανισμών που έχουν ευθύνη για θέματα Στρατηγικού προγραμματισμού, Πωλήσεων, Μάρκετινγκ και Προσωπικού.**

Η ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το πρόγραμμα που είναι πρακτικής φύσης περιλαμβάνει τόσο Ιδρυματική όσον και Ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση.

ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑ

Στο εν λόγω πρόγραμμα θα διδάξουν οι ξένοι εμπειρογνώμονες κ.κ. **Elie Wakil και Ανδρέας Χριστόπουλος**.

ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ (€1530 + €290,70 Φ.Π.Α.)

Το πρόγραμμα έχει εγκριθεί από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού σαν πρόγραμμα ζωτικής σημασίας. Το πρόγραμμα επιχορηγείται εξ' ολοκλήρου από την ΑνΑΔ και ως εκ τούτου **δεν υπάρχει οποιαδήποτε οικονομική επιβάρυνση** για τις επιχειρήσεις / οργανισμούς εξαιρουμένου του Φ.Π.Α. Να σημειωθεί ότι και το Φ.Π.Α. επιστρέφεται στις εταιρείες και δεν αποτελεί κόστος για τις επιχειρήσεις.

Πρόκειται πραγματικά για μια **ανεπανάληπτη και οικονομικά συμφέρουσα** ευκαιρία που προσφέρεται για αναβάθμιση των Κυπριακών Επιχειρήσεων αφού το πραγματικό κόστος συμμετοχής αν δεν υπήρχε η επιχορήγηση της Αρχής θα ήταν τουλάχιστο **€1530** και προτρέπονται όλοι όπως την εκμεταλλευθούν στο έπακρο.

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ

Το ΚΕΒΕ θα εφοδιάσει όλους τους συμμετέχοντες με Πιστοποιητικό Παρακολούθησης.

ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Οι Δηλώσεις Συμμετοχής να αποστέλλονται στο ΚΕΒΕ, e-mail: gvenizelou@ccci.org.cy φαξ. 22668630 **το αργότερο μέχρι την Πέμπτη 31 Οκτωβρίου 2019.**

Η πρακτική φύση και ο τύπος του προγράμματος είναι φανερό ότι θέτουν περιορισμούς στον αριθμό των συμμετοχών γι' αυτό θα γίνουν δεκτές αιτήσεις με σειρά προτεραιότητας.

Για περισσότερες πληροφορίες παρακαλείσθε όπως επικοινωνείτε με τον κ. Χρίστο Ταντελέ στο ΚΕΒΕ, τηλ. 22889840.

Με εκτίμηση,

Χρίστος Ταντελές
Ανώτερος Λειτουργός ΚΕΒΕ.

/ΓΒ

SERVI
CE
QUALITY
SATIS
FACTION
LOYALTY
SUPPORT
COMMUNICATION
FEEDBACK
TRUST

Τρόποι Πληρωμής

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

ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ 0194-12-006537

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

BIC: BCYPCY2N

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ 121-01-013924-01

IBAN NO.: CY25005001210001210101392401

BIC: HEBACY2N

3. Μέσω της Υπηρεσίας **JCC SMART** πατώντας στον ακόλουθο σύνδεσμο:

<https://www.jccsmart.com/e-bill/32522039>

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

TUESDAY 05/11/2019

- 09.00-09.30 (0,50) **Introduction and Objectives**
- Introducing the delegates
 - Expectations of the delegates
- 09.30-11.00 (1,50) **Successful Customer Strategy**
- What is a customer strategy and why we need one
 - The art of transformation (unfreeze – change-refreeze)
 - Why implementation of strategies fail: driving vs. restraining
 - Minimizing resistance to change
 - Sources of innovation and change
 - **Group work** → Organization focus and barriers
- 11.00-11.15 (0,25) **COFFEE BREAK**
- 11.15-13.15 (2,00) **The role of the customer in your organization**
- Decision making culture (company values)
 - The trade – offs: customer vs. employees vs. quality
 - Increasing value
 - **Group Work**
 - Impact on how things are done (internal)
 - Impact on company perceptions (external)
- 13.15-14.15 **LUNCH**
- 14.15-16.00 (1,75) **Dimensions of the overall business strategy**
- **Group Exercise**
Products vs. Processes vs. Service
 - Customer centric change: organization enablers and barriers
 - **Group Exercise:** factors impacting organizational readiness
- 16.00-16.15 (0,25) **COFFEE BREAK**
- 16.15-17.30 (1,25) **Case Study 1 (unfreeze)**
“Distributor in distress” – elements of customer strategy

WEDNESDAY 06/11/2019

- 09.00-09.30 (0,50) Summary and Feedback
Learning Points
- 09.30-11.00 (1,50) **Creating a customer strategy as the driving force for change:**
- Why a customer strategy is the driving force for change
Group work: Situation analysis: industry (P.E.S.T.E.L.)
competitiveness (Porter's 5 forces)
 - Idea generation and initiatives
 - The journey
- 11.00-11.15 (0,25) **COFFEE BREAK**
- 11.15-12.15 (1,00) **Customer engagement sets the direction**
- Customer behaviour
 - Attitudes: rational and emotional
 - The touchpoints
 - Identifying improvements
- 12.15-13.15 (1,00) **Group Work:** Customer targeting prioritization:
- Customer experience
 - Engagement vs. relationship vs. potential
 - Initiatives prioritization
- 13.15-14.15 (1,00) **LUNCH**
- 14.15-15.15 (1,00) **Case Study 2 (Change): "Bank Customers heard"**
(moving to action)
- Identify and prioritize improvement areas
- 15.15-15.30 (0,25) **COFFEE BREAK**
- 15.30-16.30 (1,00) **Case Study 3 (re-freeze):** "Car breakdown"(the details) –
initiatives and actions for improvement
Conclusion:
Moving forward – employee buy-in
- 16.30-17.30 (1,00) **Follow up workshop**
Explanation
Homework
Discussion
Closing remarks

Σημ: Η παρουσίαση όλου του προγράμματος θα γίνει και από τους δύο εκπαιδευτές ταυτόχρονα

Δήλωση Συμμετοχής

Επιθυμούμε να σας πληροφορήσουμε ότι ενδιαφερόμαστε να συμμετάσχουμε στο Σεμινάριο που διοργανώνει το ΚΕΒΕ με θέμα:

**« IDENTIFYING & IMPLEMENTING A CUSTOMER STRATEGY
AS A DRIVER OF BUSINESS EXCELLENCE »**

Στοιχεία Επιχείρησης / Οργανισμού	
Όνομα Επιχείρησης:	
Αρ. Μητρώου Εργοδότη Κοινωνικών Ασφαλίσεων:	
Τηλ.	Φαξ.
Διεύθυνση:	
Τ.Θ.	Τ.Κ.
E-MAIL:	
Αρ. Συμμετεχόντων:	

Λευκωσία, 05 & 06/11/2019 (Ξενοδοχείο *MIRAMARE*)

Στοιχεία Συμμετεχόντων

Ονόματα Συμμετεχόντων:

Θέση στην Εταιρεία:

1.

.....

2.

.....

3.

.....

«Εγώ ο/η _____, δηλώνω ότι είμαι άνω των 18 ετών. Εξουσιοδοτώ το ΚΕΒΕ να χρησιμοποιούν όλα τα πιο πάνω προσωπικά δεδομένα με σκοπό την συμμετοχή στο πιο πάνω σεμινάριο.

Εξουσιοδοτώ το ΚΕΒΕ να μου αποστέλλουν παρόμοια φύση με την πιο πάνω εκδήλωση ενημερωτικό υλικό σε μελλοντικό χρόνο.
Ενημερώνομαι ότι δύναται να αναρτηθούν σε ιστοσελίδες ή/και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης φωτογραφίες ή/και βίντεο από τη συγκεκριμένη εκδήλωση στις οποίες εμφανίζομαι, για σκοπούς προβολής της εκδήλωσης. Εάν δεν προβείτε στη σχετική εξουσιοδότηση προς το ΚΕΒΕ για τη διατήρηση των δεδομένων σας για μελλοντική επικοινωνία, αυτά θα καταστραφούν με το πέρας της εκδήλωσης. Πέραν του δικαιώματος απόσυρσης της συγκατάθεσής σας, διαθέτετε επίσης τα δικαιώματα πρόσβασης, διόρθωσης, διαγραφής, φορητότητας, περιορισμού ή αντίταξης στην επεξεργασία των δεδομένων σας, τα οποία μπορείτε να εξασκήσετε μέσω γραπτής αίτησης στο ΚΕΒΕ. Διαθέτετε επίσης το δικαίωμα καταγγελίας στο Γραφείο Επιτρόπου Προσωπικών Δεδομένων».

Ημερομηνία Υπογραφή