

## **ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΚΕΒΕ**

### **ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ – 360° CUSTOMER SERVICE**

**Ημερομηνία Διεξαγωγής: 18/02/2020**

**Πόλη και Χώρος Διεξαγωγής: Λευκωσία – Cleopatra Hotel**

Οι πελάτες έλκονται από υπαλλήλους οι οποίοι έχουν σωστή στάση όσον αφορά την εξυπηρέτηση πελατών. Λόγω του έντονου ανταγωνισμού τα προϊόντα ή υπηρεσίες μοιάζουν τόσο πολύ μεταξύ τους, που είναι δύσκολο να διαφοροποιηθούν στα μάτια των πελατών. Για το λόγο αυτό, η εξυπηρέτηση είναι σημαντικός παράγοντας για μία επιχείρηση που θέλει να ξεχωρίζει.

Επιπρόσθετα, λαμβάνοντας υπόψη την συνεχή εξέλιξη της εποχής μας, είναι απαραίτητη η αξιοποίηση της τεχνολογίας όσον αφορά την εξυπηρέτηση του πελάτη. Οι νέες τεχνολογίες έχουν την δυνατότητα να δημιουργήσουν καινούριες και συγκλονιστικές μεθόδους εξυπηρέτησης, θέτοντας μάλιστα 'στο παιχνίδι' την αυτοεξυπηρέτηση του πελάτη.

Το συγκεκριμένο επιμορφωτικό πρόγραμμα δεν εξηγά απλώς τι είναι ποιοτική εξυπηρέτηση, αλλά αναλύει σε βάθος την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση των πελατών που απαιτείται στις μέρες μας (360° Customer Service).



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

- ξεπερνούν τις προσδοκίες των πελατών τους, μ' ένα εξαιρετικό, μοναδικό και διαφορετικό τρόπο.
- πρωτοτυπούν δίνοντας λόγο στους πελάτες να μιλούν σε άλλους υποψήφιους πελάτες για την εμπειρία τους με την συγκεκριμένη εταιρεία.
- δίνουν σημασία στην εσωτερική εξυπηρέτηση προς τους συναδέλφους, γιατί μόνο με αυτό τον τρόπο ο πελάτης θα ζησει μία ολοκληρωμένη μοναδική εμπειρία.
- δημιουργήσουν ένα εργασιακό περιβάλλον στο οποίο όλοι οι εργαζόμενοι θα νιώθουν ενθουσιασμένοι και θα έχουν υψηλά κίνητρα για να προσφέρουν υψηλά επίπεδα εξυπηρέτησης στους πελάτες τους.
- αναγνωρίζουν ότι ακόμη και σε περιόδους κρίσης οι πελάτες δεν ψάχνουν την τιμή, αλλά την ποιότητα.
- αναγνωρίζουν πως η τεχνολογία αξιοποιείται από πολλές εταιρείες για την εξυπηρέτηση του πελάτη.

#### **Περιγραφή υποψηφίων για συμμετοχή:**

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε **Στελέχη και Προσωπικό πρώτης γραμμής των Τμημάτων Μάρκετινγκ, Πωλήσεων, Εξυπηρέτησης Πελατών καθώς και σε προσωπικό άλλων Τμημάτων που εξυπηρετούν εξωτερικούς & εσωτερικούς πελάτες, π.χ. λογιστήριο για εισπράξεις, αποθήκη για παραδόσεις, κλπ.**

#### **Εκπαιδευτής:**

Το εν λόγω πρόγραμμα θα διδάξει ο κύριος Εμπειρογνώμονας κος **Μιχάλης Μαϊμάρης**.

**Δικαίωμα Συμμετοχής:** €160 + €30.40 Φ.Π.Α.

Η προδιαγραφή του προγράμματος εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ.

Επιχορήγηση ΑνΑΔ → €84

**Ποσό Πληρωτέο στο ΚΕΒΕ → €106.40 (€76 + €30.40 ΦΠΑ)**

### **Δηλώσεις Συμμετοχής:**

Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται όπως συμπληρώσουν τη σχετική δήλωση συμμετοχής που ακολουθεί και να την αποστείλουν **στο ΚΕΒΕ**, στο e-mail: [gvenizelou@ccci.org.cy](mailto:gvenizelou@ccci.org.cy) ή στο φαξ: 22668630, το αργότερο **μέχρι την Παρασκευή 14 Φεβρουαρίου 2020**.

Η πρακτική φύση και ο τύπος του προγράμματος θέτουν περιορισμούς στον αριθμό των συμμετοχών, γι' αυτό οι αιτήσεις θα γίνονται δεκτές με σειρά προτεραιότητας.

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να επικοινωνείτε με τον υπεύθυνο του προγράμματος κ. Χρίστο Ταντελέ, Τηλ. 22889840.

Με εκτίμηση,

Χρίστος Ταντελέ  
Ανώτερος Λειτουργός ΚΕΒΕ

### **ΤΡΟΠΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ**

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

#### **ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ**

ΑΡ. ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ: **0194-12-006537**

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

BIC: **BCYR CY2N**

#### **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ**

ΑΡ. ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ: **121-01-013924-01**

IBAN NO.: **CY25005001210001210101392401**

BIC: **HEBACY2N**

3. Μέσω της Υπηρεσίας **JCC SMART** πατώντας στον σύνδεσμο: <https://www.iccsmart.com/e-bill/32522039>

Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ. Οι επιχειρήσεις που συμμετέχουν με εργοδοτούμενους τους, οι οποίοι ικανοποιούν τα κριτήρια της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.



Αρχή Ανάπτυξης  
Ανθρώπινου  
Δυναμικού  
Κύπρου

## ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ - 360° CUSTOMER SERVICE				
ΤΡΙΤΗ 18/02/2020				
Ώρες Εφαρμογής *		Διάρκεια*	Ανάλυση περιεχομένου (σημειώνεται το θεωρητικό και πρακτικό μέρος)	Εκπαιδευτής
Από	Μέχρι	(ώρες : λεπτά)		
08.45	10.45	2,00	<b>Εισαγωγή και στόχοι του προγράμματος</b>  <b>Αναπτύσσοντας την ικανότητα εξυπηρέτησης πελατών</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Τι χαρακτηρίζει τα άτομα που παρέχουν υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης</li> <li>Εντοπίζοντας τα κενά</li> </ul> <b>Πως μπορούμε να μετατρέψουμε τους ικανοποιημένους πελάτες μας στους φανατικότερους οπαδούς της επιχείρησής μας;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Παρουσίαση τεχνικών μέσα από περιπτώσιακές μελέτες</li> <li>Καινοτομώντας στην εξυπηρέτηση πελατών</li> </ul>	Μιχάλης Μαϊμάρης
10.45	11.00	0,25	<b>Διάλειμμα</b>	
11.00	13.00	2,00	<b>Αντίληψη της φιλοσοφίας του πελάτη</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Οι προσδοκίες του πελάτη</li> <li>Συζήτηση &amp; Παρουσίαση παραγόντων μέσα από έρευνες</li> </ul> <b>Κάθε επιχείρηση είναι μία επιχείρηση υπηρεσιών</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Σε ποια σημεία διαφέρετε εσείς από τον ανταγωνισμό σας;</li> <li>Πως θα καταφέρετε να διαφοροποιηθείτε στα μάτια των πελατών;</li> </ul> <b>Customer Care 360°</b>	Μιχάλης Μαϊμάρης
13.00	14.00	1.00	<b>Γεύμα</b>	
14.00	15.30	1,50	<b>Όλα είναι εμπειρία</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Πως ξέρεις ότι τα προϊόντα ή υπηρεσίες σου δίνουν εμπειρίες που θα επηρεάσουν τους πελάτες στη μελλοντική τους συμπεριφορά;</li> <li>Πως δημιουργούμε μία θετική και αξιωματική εμπειρία; <ul style="list-style-type: none"> <li>Παρουσίαση περιπτώσιακής μελέτης</li> </ul> </li> </ul> <b>Συζήτηση</b>	Μιχάλης Μαϊμάρης
15.30	15.45	0,25	<b>Διάλειμμα</b>	
15.45	17.15	1,50	<b>Εξυπηρετώντας από κατάσταση / τηλεφωνικώς / digital</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Παρουσίαση τεχνικών για κάθε περίπτωση</li> <li>Πως ενσωματώνεται η τεχνολογία και τα Social Media στην εξυπηρέτηση πελατών;</li> </ul> <b>Πώς αξιολογούμε το πόσο ευχαριστημένοι είναι οι πελάτες μας, με τη χρήση της τεχνολογίας;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Παρουσίαση εργαλείων μέτρησης</li> </ul> <b>Τελικά Συμπεράσματα / Αξιολόγηση Σεμιναρίου</b>	Μιχάλης Μαϊμάρης
<b>Διάρκεια Κατάρτισης <sup>2</sup></b>		<b>7,00</b>		

**ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ**

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

**ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ – 360° CUSTOMER SERVICE****Στοιχεία Επιχείρησης / Οργανισμού**

Όνομα Επιχείρησης:	
Αρ. Μητρώου Κοινωνικών Ασφαλίσεων:	
Τηλ.	Φαξ.
Διεύθυνση:	
T.Θ.	T.K.
Email:	
Αρ. Συμμετεχόντων:	

Λευκωσία 18/02/2020 (CLEOPATRA Hotel)

**Στοιχεία Συμμετεχόντων****Ονόματα Συμμετεχόντων:****Θέση στην Εταιρεία:**

- |         |       |
|---------|-------|
| 1. .... | ..... |
| 2. .... | ..... |
| 3. .... | ..... |
| 4. .... | ..... |
| 5. .... | ..... |

«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 παρόμοιας φύσης 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.....