

ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Λευκωσία, 14 Νοεμβρίου 2013.

ΠΡΟΣ: Όλους τους ενδιαφερόμενους
ΑΠΟ: Γενικό Γραμματέα
ΘΕΜΑ: ΠΡΟΣΕΧΩ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΜΟΥ: ΕΠΕΝΔΥΩ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΜΟΥ
Λευκωσία 10/12/2013 (Ξενοδοχείο THE CLASSIC)

Κύριοι,

Επιθυμούμε να σας πληροφορήσουμε ότι το Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο διοργανώνει σε συνεργασία με το ΕΒΕ Λευκωσίας και τη Μονάδα Ενημέρωσης του Ευρωπαϊκού Κέντρου Επιχειρηματικής Στήριξης Κύπρου, το επιμορφωτικό πρόγραμμα με θέμα:

«ΠΡΟΣΕΧΩ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΜΟΥ: ΕΠΕΝΔΥΩ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΜΟΥ»

Το πρόγραμμα με τις διάφορες χιουμοριστικές εκπαιδευτικές ταινίες που το συνοδεύουν, μεταφέρει τους συμμετέχοντες μέσα στο μυαλό του πελάτη προσφέροντας ένα αξέχαστο μάθημα για το πώς αισθάνεται κανείς όταν τον παραμελούν. Με το τέλος λοιπόν του προγράμματος, οι συμμετέχοντες θα συνειδητοποιήσουν πως η ευγενική και η επαγγελματική συμπεριφορά είναι η μόνη διαφορά μεταξύ ανθρώπων που πουλάνε παρόμοια προϊόντα ή υπηρεσίες και θα είναι σε θέση να υιοθετήσουν τέτοια συμπεριφορά.

Μετά την ολοκλήρωση της κατάρτισης οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι σε θέση να:

- διατηρούν τη ψυχραιμία και το χαμόγελό τους, να κρύβουν και να διώχνουν τον εκνευρισμό τους.
- θυμούνται ότι υπάρχει κάποιο ιστορικό πίσω από κάθε «δύσκολο» πελάτη και θα του συμπεριφέρονται άψογα.
- παρακολουθήσουν ποικίλα παραδείγματα από διαφορετικούς τομείς επαγγελματικών δραστηριοτήτων και θα μάθουν να βάζουν σε εφαρμογή το θεμελιώδες συστατικό κάθε αποτελεσματικού συστήματος εξυπηρέτησης πελατών που είναι το πραγματικό ενδιαφέρον για τον πελάτη.

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε κάθε υπάλληλο, άσχετα με τη θέση του στην ιεραρχία της επιχείρησης που καλείται να εξυπηρετήσει πελάτη, είτε αυτός είναι εξωτερικός είτε είναι εσωτερικός.

Για την πλήρη επιτυχία το πρόγραμμα θα χρησιμοποιηθούν όλα τα σύγχρονα μέσα διδασκαλίας όπως διαλέξεις, συζητήσεις, παραδείγματα, ηλεκτρονικές παρουσιάσεις Powerpoint και περιπτωσιακές μελέτες.

Στο πρόγραμμα θα διδάξει η Κύπρια εμπειρογνώμονας κα **Μιράντα Σιδερά** γεγονός που εγγυάται την επιτυχία του.

Το πρόγραμμα έχει εγκριθεί από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Κύπρου. Οι επιχειρήσεις που συμμετέχουν με εργοδοτούμενους που ικανοποιούν τα κριτήρια της Αρχής, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.

Το πρόγραμμα έχει εγκριθεί από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Κύπρου. Οι συμμετέχοντες που θα ικανοποιούν τα κριτήρια της Αρχής θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης. Το δικαίωμα συμμετοχής στο επιμορφωτικό πρόγραμμα είναι **€150 συν €27 Φ.Π.Α.** Το ύψος της επιχορήγησης της Αρχής Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού καθορίζεται για την περίπτωση των **Μικρών και Μεσαίων Επιχειρήσεων στα €91** και για την περίπτωση των **Μεγάλων Επιχειρήσεων στα €90. (ΣΗΜ 1): Καθορισμός μεγέθους επιχείρησης**

Ως εκ τούτου οι συμμετέχοντες παρακαλούνται να αποστείλουν μαζί με τη δήλωση συμμετοχής τους και μια επιταγή στο όνομα του ΚΕΒΕ για το ποσό των **€86 (€59 + €27 Φ.Π.Α)** εφ' όσον εμπίπτουν στην κατηγορία των **Μικρών και Μεσαίων Επιχειρήσεων** και για το ποσό των **€87 (€60 + €27 Φ.Π.Α)** εφ' όσον εμπίπτουν στην κατηγορία των **Μεγάλων Επιχειρήσεων.**

ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ

-2-

Το πρόγραμμα θα διεξαχθεί στο Ξενοδοχείο **THE CLASSIC**.

Το ΚΕΒΕ θα δώσει σ' όλους τους συμμετέχοντες Πιστοποιητικό Παρακολούθησης.

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

Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται να συμπληρώσουν τη σχετική δήλωση συμμετοχής και την αποστείλουν **στο ΚΕΒΕ**, Λεωφ. Γρίβα Διγενή 38 & Δεληγιώργη 3, Τ.Θ. 21455, 1509 Λευκωσία, Τηλ. 22889840, Φαξ. 22668630, e-mail: gvenizelou@ccci.org.cy το αργότερο μέχρι την **Παρασκευή 06 Δεκεμβρίου 2013**.

Σημειώστε ότι αν επιθυμείτε οτιδήποτε άλλο στοιχείο για το πρόγραμμα αυτό παρακαλείσθε να επικοινωνήσετε με τον υπεύθυνο του προγράμματος κ. Χρίστο Ταντελέ Λειτουργό ΚΕΒΕ, τηλ. 22889840.

Με τιμή,
Χρίστος Ταντελές
για Γενικό Γραμματέα

/ΓΒ

ΣΗΜ.: 1) Ο καθορισμός του μεγέθους των μικρών, μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων, βασίζεται στη Σύσταση της Επιτροπής 2003/316/ΕΚ της 6^{ης} Μαΐου 2003 σχετικά με τον ορισμό των πολύ μικρών, των μικρών και των μεσαίων επιχειρήσεων (βλ. Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης L 124 της 20/5/2003, σ. 36). Όσες επιχειρήσεις δεν ικανοποιούν τα κριτήρια που ορίζει η Σύσταση, θεωρούνται μεγάλες επιχειρήσεις. Συνοπτικά, οι κατηγορίες μεγέθους των επιχειρήσεων είναι οι ακόλουθες:

Κατηγορία μεγέθους επιχείρησης	Αριθμός απασχολουμένων	Ετήσιος κύκλος εργασιών (εκατ. Ευρώ)	Ετήσιος συνολικός ισολογισμός (εκατ. Ευρώ)
Μεγάλη	≥ 250	ή (>50	και >43)
Μεσαία	<250	και (≤50	ή ≤43)
Μικρή	<50	και (≤10	ή ≤10)

Για τον έλεγχο των πιο πάνω στοιχείων αθροίζονται τα αριθμητικά δεδομένα όλων των συνδεδεμένων και συνεργαζόμενων επιχειρήσεων, όπως προνοεί η πιο πάνω Σύσταση.

2) Η επιχορήγηση του δικαιώματος συμμετοχής από την Αρχή δίνεται για όλα τα στελέχη επιχειρήσεων που εμπίπτουν στην κατηγορία στην οποία απευθύνεται το πρόγραμμα και σύμφωνα με τον νόμο δεν είναι αυτοεργοδοτούμενοι ή δημόσιοι υπάλληλοι.



ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

ΠΡΟΣΕΧΩ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΜΟΥ: ΕΠΕΝΔΥΩ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΜΟΥ				
Λευκωσία 10/12/2013				
Ωρες Εφαρμογής ¹		Διάρκεια ¹	Χρονοτοποθέτηση περιεχομένου	Εκπαιδευτής
Από	Μέχρι	(ώρες)		
08.30	10.30	2,00	ΕΝΟΤΗΤΑ 1: Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΟΥ ΣΩΣΤΟΥ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ • Η σωστή φροντίδα του πελάτη δείχνει τον επαγγελματισμό ενός οργανισμού. • Προβολή ταινίας: ΠΡΟΣΞΕΤΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ • Ασκήσεις ταινίας και συζήτηση που βοηθούν τους καταρτιζόμενους να κατανοήσουν τη σπουδαιότητα της φροντίδας του πελάτη. • Το χαμόγελο και η σημασία του. • Οι 3 νόμοι επιτυχίας μιας επιχείρησης. • Κανόνας 1 και κανόνας 1! • Δέκα κανόνες για σωστή φροντίδα του πελάτη. • Το πραγματικό ενδιαφέρον. • Το 11-12-13. • Το «δεν μπορώ» μπορεί να γίνει «μπορώ».	Μιράντα Σιδερά
10.30	11.00	0,50	ΕΝΟΤΗΤΑ 2: Η ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ • Όλοι κερδίζουμε με σωστή εξυπηρέτηση. • Προβολή ταινίας: ΜΕ ΘΥΜΑΣΤΕ; • Ασκήσεις ταινίας και συζήτηση που βοηθούν τους καταρτιζόμενους να κατανοήσουν τα αποτελέσματα του λάθος χειρισμού του πελάτη	Μιράντα Σιδερά
11.00	11.15	0,25	Διάλειμμα	
11.15	12.45	1,50	ΕΝΟΤΗΤΑ 2 (συνέχεια): Η ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ • Η συμπεριφορά είναι το παν. • Το ενδιαφέρον είναι το κλειδί για επιτυχία. • Η σωστή επικοινωνία δημιουργεί εμπιστοσύνη και σιγουριά. • Ο πελάτης είναι πάντα ο νικητής.	Μιράντα Σιδερά
12.45	13.15	0,50	ΕΝΟΤΗΤΑ 3: Η ΘΕΤΙΚΗ ΚΑΙ Η ΑΡΝΗΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ • Προβολή ταινίας: ΠΟΙΟΣ ΝΟΙΑΖΕΤΑΙ; • Ασκήσεις ταινίας και συζήτηση που βοηθούν τους καταρτιζόμενους να κατανοήσουν τη σημασία της σωστής φροντίδας του πελάτη.	Μιράντα Σιδερά
13.15	14.15	1,00	Γεύμα	
14.15	15.15	1,00	ΕΝΟΤΗΤΑ 3 (συνέχεια): Η ΘΕΤΙΚΗ ΚΑΙ Η ΑΡΝΗΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ • Αναγνωρίστε την παρουσία του πελάτη. • Γράψτε το! • Έντυπο παρακολούθησης πελατών.	Μιράντα Σιδερά
15.15	15.45	0,50	ΕΝΟΤΗΤΑ 4: ΠΡΑΚΤΙΚΟΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ «ΔΥΣΚΟΛΩΝ» ΑΝΘΡΩΠΩΝ • Επιλογή υγείας ή δηλητηρίου. • Παίξιμο ρόλων.	Μιράντα Σιδερά
15.45	16.00	0,25	Διάλειμμα	
16.00	17.00	1,00	ΕΝΟΤΗΤΑ 4 (συνέχεια): ΠΡΑΚΤΙΚΟΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ «ΔΥΣΚΟΛΩΝ» ΑΝΘΡΩΠΩΝ • Συνοπτική συζήτηση και συμπεράσματα. • Μετρήσιμοι προσωπικοί στόχοι καταρτιζομένων	Μιράντα Σιδερά

Διάρκεια Κατάρτισης² **7,00**



ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

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

“ΠΡΟΣΕΧΩ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΜΟΥ: ΕΠΕΝΔΥΩ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΜΟΥ”

Όνομα Εταιρείας: _____

Τηλ. _____ Φαξ. _____

Διεύθυνση: _____

_____ Ταχ. Κωδ. _____

Ταχ. Κιβ. _____ Ταχ. Κωδ. Κιβωτίου _____

E-MAIL _____

Αρ. Συμμετοχών: _____ Αρ. Εργοδοτούμενων: _____

Μικρή Επιχείρηση Μεσαία Επιχείρηση Μεγάλη Επιχείρηση

Λευκωσία, 10/12/2013 Ξενοδοχείο THE CLASSIC

ΟΝΟΜΑΤΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

Θέση Στην Εταιρεία

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

Ημερομηνία: Υπογραφή: