



ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Λευκωσία, 09 Ιουνίου 2015

ΠΡΟΣ: Όλους τους Ενδιαφερόμενους
ΑΠΟ: Γενικό Γραμματέα
ΘΕΜΑ: IDENTIFYING AND IMPLEMENTING A CUSTOMER STRATEGY AS A DRIVER OF BUSINESS EXCELLENCE
100% Επιχορήγηση από την ΑνΑΔ
Λάρινακα 1^η ΦΑΣΗ: 24-25/06/2015 (Ξενοδοχείο GOLDEN BAY)

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 σεμινάριο με θέμα:

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

Το σεμινάριο θα είναι μια ευκαιρία να «ενσωματώσουμε» τις σκέψεις του πελάτη στον πυρήνα του κέντρου λήψης αποφάσεων της επιχείρησης. Θα είναι μια πρόκληση στον τρόπο που σκέπτεται μια επιχείρηση, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών, των προϊόντων, των υπηρεσιών και θα λάβει υπόψη νέους / διαφορετικούς τρόπους ούτως ώστε να αυξηθεί η ολική αξία που προσφέρει η επιχείρηση στους πελάτες της. Επιπλέον το σεμινάριο θα βοηθήσει στο να αναγνωρίσουμε τα εμπόδια που υπάρχουν και την ανάγκη αντιμετώπισης τους για μια επιτυχή εκτέλεση στρατηγικής πελατών. Η προτεινόμενη εμπλοκή μελών του προσωπικού της διεύθυνσης σ' αυτή τη διαδικασία θα βοηθήσει στη δημιουργία θετικού κλίματος που θα δράσει ως καταλύτης στην εφαρμογή της στρατηγικής.

Όσο είναι σημαντικό να υπάρχει δεσμευμένο προσωπικό και αφοσιωμένη ηγεσία, είναι άλλο τόσο σημαντικό να υπάρχει θέληση να εισακούγεται ο πελάτης και να υπερβαίνονται τα εμπόδια ώστε να εφαρμόζονται στρατηγικές που οδηγούν στη δημιουργία αφοσιωμένων πελατών και συνάμα την επιχειρηματική αρίστευση.

Το σεμινάριο αυτό αποκτά σήμερα ιδιαίτερη σημασία για τις επιχειρήσεις / οργανισμούς αφού η παρατεταμένη οικονομική κρίση και η αβεβαιότητα που υπάρχει δημιουργούν ακόμη μεγαλύτερα προβλήματα και ως εκ τούτου ο έγκαιρος εντοπισμός των αλλαγών και των προσαρμογών σύμφωνα με τις ανάγκες των πελατών τους είναι πρωταρχικής σημασίας για διατήρηση / επιβίωση τους στα νέα δεδομένα.

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

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 Στρατηγικής, Πωλήσεων, Μάρκετινγκ και Προσωπικού.

ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑ

Στο πρόγραμμα θα διδάξουν οι εμπειρογνώμονες κ.κ. **Elie Wakil** και **Ανδρέας Χριστόπουλος** οι οποίοι διαθέτουν ευρεία και πολυετή πείρα σε θέματα οργάνωσης και ανάπτυξης επιχειρήσεων/οργανισμών. Σημειώνεται ότι το πρόγραμμα θα διεξαχθεί στην Αγγλική γλώσσα όμως παρεμβάσεις και συζητήσεις μπορούν να γίνουν και στην Ελληνική.

Η ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το πρόγραμμα που είναι πρακτικής φύσης περιλαμβάνει τόσο ιδρυματική όσον και ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση.

ΜΕΡΟΣ Α' (ΙΔΡΥΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ) 24-25/06/2015

Η ιδρυματική κατάρτιση (1^η Φάση) θα διεξαχθεί στις 24-25/06/2015

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



Αρχή Ανάπτυξης
Ανθρώπινου
Δυναμικού
Κύπρου



ΜΕΡΟΣ Β' (ΕΝΔΟΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ) 26/06-24/09/2015

Ο εκπαιδευτής θα αφιερώσει 7 ώρες σε κάθε επιχείρηση με επίσκεψη του στο χώρο της επιχείρησης για εξειδικευμένη επί τόπου μελέτη και συζήτηση των εφαρμογών που θα πρέπει να λάβουν χώρα στη συγκεκριμένη επιχείρηση.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΚΑΙ ΧΩΡΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ

Διάρκεια 21 ώρες από τις οποίες οι 14 αφορούν το ιδρυματικό μέρος και οι 7 το ενδοεπιχειρησιακό μέρος. Το πρόγραμμα **θα διεξαχθεί στο Ξενοδοχείο GOLDEN BAY στη Λάρνακα.**

ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ (€1785 + €339.15 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 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 τουλάχιστον **€1785** και προτρέπονται όλοι όπως την εκμεταλλευθούν στο έπακρο.

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ

Το ΚΕΒΕ θα εφοδιάσει όλους τους συμμετέχοντες με Πιστοποιητικό Παρακολούθησης.

Η πρακτική φύση και ο τύπος του προγράμματος είναι φανερό ότι θέτουν περιορισμούς στον αριθμό των συμμετοχών (25 επιχειρήσεις) γι' αυτό θα γίνονται δεκτές αιτήσεις κατά σειράν προτεραιότητας. Τελευταία ημερομηνία για δηλώσεις συμμετοχής είναι **η Δευτέρα 22 Ιουνίου 2015.**

Για περισσότερες πληροφορίες παρακαλείσθε όπως επικοινωνείτε με τον κ. Χρίστο Ταντελέ στο ΚΕΒΕ, τηλ. 22889840, φαξ, 22668630

Με εκτίμηση,

Χρίστος Ταντελές
για Γενικό Γραμματέα

/ΓΒ



ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Τετάρτη 24/06/2015

- 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



Πέμπτη 25/06/2015

- 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 AND 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:

Λάρνακα, 24-25/06/2015 (Ξενοδοχείο **GOLDEN BAY**)

Στοιχεία Συμμετεχόντων

Ονόματα Συμμετεχόντων:

Θέση στην Εταιρεία:

1.

.....

2.

.....

3.

.....

Ημερομηνία

Υπογραφή