



ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Λευκωσία, 22 Οκτωβρίου 2015

ΠΡΟΣ: Όλους τους ενδιαφερόμενους
ΑΠΟ: Γενικό Γραμματέα
ΘΕΜΑ: «ALIGNING THE EMPLOYEE STRATEGY WITH A CUSTOMER STRATEGY FOR BETTER PERFORMANCE AND RESULTS» **(100% Επιχορήγηση από την ΑνΑΔ)**
Λάρνακα 1η Φάση: 18-19/11/2015 (Ξενοδοχείο PALM BEACH)

Κύριοι,

Το Κυπριακό Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο μέσα στα πλαίσια της πάγιας πολιτικής του για διοργάνωση επιμορφωτικών προγραμμάτων που να ανταποκρίνονται άμεσα στις εξακριβωμένες ανάγκες του εμποροβιομηχανικού κόσμου, διοργανώνει το σεμινάριο με θέμα:

«ALIGNING THE EMPLOYEE STRATEGY WITH A CUSTOMER STRATEGY FOR BETTER PERFORMANCE AND RESULTS»

Το “Employer Branding” είναι η εικόνα μιας εταιρείας και που αντανακλά ξεκάθαρα τόσο εσωτερικά όσο και εξωτερικά το λόγο που τη κάνει διαφορετική από τις άλλες και τη καθιστά ελκυστική ως εργοδότη. (Lievens, 2007).

Ενώ ο στόχος του “customer branding” είναι να ζητά από κάποιον να αγοράσει ένα προϊόν ή μια υπηρεσία, ο στόχος του “employer branding” είναι να ζητά από κάποιον να αλλάξει τη ζωή του προς το καλύτερο με το να επιλέξει το σωστό (για αυτόν) εργοδότη. Αφού οι εργαζόμενοι και οι πελάτες είναι οι κύριοι παράγοντες/παίχτες που καθορίζουν τη επιτυχία ενός οργανισμού, τότε είναι λογική και απαραίτητη η πλήρης ευθυγράμμιση των στρατηγικών που πρέπει να ακολουθηθούν για εργαζόμενους και πελάτες.

Και αυτό, για να προσελκύουμε και να δεσμεύουμε τα σωστά άτομα που θα ενεργούν σωστά και θα εξυπηρετούν σωστά τους πελάτες που στοχεύει ο οργανισμός βάσει της εταιρικής στρατηγικής του.

Επομένως, οι δύο βασικοί σκοποί του προγράμματος είναι να προσφέρει τη ευκαιρία στους συμμετέχοντες:

1. Να κατανοήσουν τη δυναμική που δημιουργείται με τη εναρμόνιση της εταιρικής στρατηγικής και κουλτούρας με τις προσδοκίες των εργαζομένων και πελατών που στοχεύει και,
2. Πως να δημιουργούν εσωτερικά και να προβάλλουν εξωτερικά την κατάλληλη εταιρική κουλτούρα και προφίλ εργοδότη (Employer Branding) για να προσελκύουν, να εμπνέουν και να δεσμεύουν τα κατάλληλα άτομα που θα προσφέρουν τη κατάλληλη υπηρεσία που απαιτεί η πελατεία

Η σωστή εφαρμογή του “employer branding” υλοποιεί τις βασικές αρχές μιας επιχείρησης για να προσελκύει εργαζομένους με παρόμοιες ιδέες και αρχές ούτως ώστε να διασφαλίζει το αρμονικό μέλλον και ανάπτυξη της επιχείρησης.

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

- Κατανοούν την έννοια του “employer branding” και την συσχέτιση του με το ‘consumer/customer branding’
- Κατανοούν πώς να ευθυγραμμίζουν διαδικασίες, από την επικοινωνία, τη προσέλκυση και τη πρόσληψη κατάλληλου προσωπικού
- Δημιουργούν τις κατάλληλες εμπειρίες για τους εργαζομένους (employee experiences)
- Να αναγνωρίζουν τις προκλήσεις αλλά και τις ευκαιρίες που παρέχει ένα πολυπολιτισμικό και πολύ-γενεολογικό περιβάλλον
- Καταλαβαίνουν πώς να προσδιορίσουν, να δημιουργήσουν και να διαχειρίζονται το “employer brand proposition” που να συνάδει με το “customer brand proposition” για να προσφέρουν ξεχωριστή εμπειρία (brand experience) τόσο στους πελάτες όσο και στο προσωπικό



Αυτό το σεμινάριο δεν απευθύνεται μόνο σε διευθυντικά στελέχη από τους τομείς του μάρκετινγκ ή των πωλήσεων αλλά για κάθε διευθυντή, ειδικά τους διευθυντές ανθρώπινου δυναμικού διότι δημιουργία του "employer branding" είναι μια πρωτοβουλία που επεκτείνεται σε όλη την επιχείρηση και θέλει την αφοσίωση και την δουλειά όλων των εμπλεκόμενων φορέων.

Το πρόγραμμα καλύπτει τις ανάγκες οργανισμών/επιχειρήσεων που θέλουν να διαφέρουν εφαρμόζοντας καινοτόμες προσεγγίσεις στο ανθρώπινο δυναμικό τους.

Η ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

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

ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑ

Εγγύηση για την επιτυχία του Επιμορφωτικού προγράμματος αποτελεί το γεγονός ότι σ' αυτό θα διδάξουν οι εμπειρογνώμονες κύριοι Elie Wakil και Ανδρέας Χριστόπουλος.

Το πρόγραμμα θα διεξαχθεί στην Αγγλική.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΚΑΙ ΧΩΡΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ

Διάρκεια: 14 ώρες Ιδρυματική Κατάρτιση, 7 ώρες Ενδοεπιχειρησιακή Κατάρτιση. Το πρόγραμμα θα διεξαχθεί **στο Ξενοδοχείο PALM BEACH στη Λάρνακα.**

ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ (€1785 + €339 Φ.Π.Α.)

Το πρόγραμμα έχει εγκριθεί από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού σαν πρόγραμμα ζωτικής σημασίας.

Το πρόγραμμα επιχορηγείτε 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 τουριστικών Επιχειρήσεων αφού το πραγματικό κόστος συμμετοχής αν δεν υπήρχε η επιχορήγηση της Αρχής θα ήταν τουλάχιστο **€1785 το άτομο** 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 Τετάρτη 11 Νοεμβρίου 2015.**

Για περισσότερες πληροφορίες παρακαλείσθε όπως επικοινωνείτε με τον κ. Χρίστο Ταντελέ στο ΚΕΒΕ, τηλ. 22889840, φαξ: 22668630, Τ.Κ. 21455, 1509 Λευκωσία ή με τον Γραμματέα του ΕΒΕ Λάρνακας, τηλ. 24823855.

Με εκτίμηση,
Χρίστος Ταντελής
για Γενικό Γραμματέα

/ΓΒ



ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Wednesday 18/11/2015

09:00-09:30 (00:30) Introduction and Objectives

- Introducing the delegates
- Expectations of the delegates

09:30-11:00 (01:30) Customer Experience, Organisational Culture and the Employer Brand

- A brief history: the customer, the brand, the organisation
- What organizations do, what customers think, feel and do and what organizations get
- Managing customer experiences and the P's
- Two brands to manage: employer and customer
- Group exercise 1: How employer brand and customer brand relate
- The evolution of HR function: from administration, to employer of choice, to employer brand management

11:00-11:15 (00:15) COFFEE BREAK

11:15-12:15 (01:00) The Challenges – the unwritten contract

- Multigenerational workforce – from “Baby Boomers”, to Generations “X” and “Y” and to the “Millennials”:
 - o Recognizing needs and understanding behaviour
- Multicultural workforce:
 - o recognizing and understanding behaviour
- Employee lifecycle changing needs
- Integrating and buying in a common organizational culture

12:15-13:30 (01:15) Employer Branding & EBP (employer brand proposition)

- Employer brand experience
- What attracts employees
- What makes them stay
- The Employee Brand Proposition: what it should contain
- Identifying distinctive assets
- Building distinctive assets
- Group exercise2: Developing commitment

13.30-14.30 LUNCH

14.30-16.00 (1:30) Dimensions of employee experience

- Group Exercise 3:
The employee within: the touchpoints
- Group Exercise 4:
The employee to be: the touchpoints

16.00-16.15 (0:15) COFFEE BREAK

16.15-17.30 (1:15) Case Study 1

“Living the Employer Brand” – delivering the promise



Thursday 19/11/2015

09:00-09:30 (00:30) First day overview

- Summary and feedback
- Learning points

09:30-11:00 (01:30) Delivering distinctive customer service:

- From CRM to customer service experience
- Customer touchpoints
- The problem with operationalising behaviour
- The DNA of an organisation
- Group exercise 5: P for people – the emotional dimension
- The link with customer strategy

11:00-11:15 (00:15) COFFEE BREAK

11:15-13:15 (02:00) The role of leadership in setting the direction

- The leadership brand
- Maintaining overall integrity of the corporate brand
- Defining the parallel roles of marketing and HR
- Managing change

13:15-14:15 (1:00) LUNCH

14:15-15:30 (1:15) Developing the road for implementing and managing your employer brand:

- The components of the employer brand, and how this relates to the customer brand
- Aligning experience of and communication for the employer brand – internally and externally
- Group exercise 6: Identifying what needs to change/modified and information needed to achieve this successfully (internal and external)

15:30-15:45 (0:15) COFFEE BREAK

15:45-17:00 (1:15) Case Study 2: “Sustainability through employer branding” – Defining and managing the employer brand proposition based on the corporate brand values and core purpose and in line with the customer brand proposition

17:00-17:30 (0:30) Follow up workshop

- Explanation
- Homework
- Discussion
- Closing remarks



Δήλωση Συμμετοχής

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

**« ALIGNING THE EMPLOYEE STRATEGY WITH A CUSTOMER STRATEGY
FOR BETTER PERFORMANCE AND RESULTS »**

Στοιχεία Επιχείρησης / Οργανισμού

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

18-19/11/2015 Λάρνακα, Ξενοδοχείο PALM BEACH

Στοιχεία Συμμετεχόντων

Ονόματα Συμμετεχόντων:

Θέση στην Εταιρεία:

1.

.....

2.

.....

3.

.....

Ημερομηνία

Υπογραφή