



ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΚΕΒΕ

«ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ»

Ημερομηνία Διεξαγωγής:
Χώρος Διεξαγωγής:

Λευκωσία 16/02/2016
Ξενοδοχείο HILTON PARK

Στόχος:

Κύριος σκοπός του σεμιναρίου είναι να βοηθήσει τους συμμετέχοντες να προσδιορίσουν τα βήματα και τις τεχνικές που απαιτούνται για την αποτελεσματική αντιμετώπιση παραπόνων των πελατών τους. Παράλληλα, θα τους βοηθήσει να σκεφθούν τρόπους για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών μέσα στον οργανισμό τους.

Στόχοι:

Όσοι παρακολουθήσουν το σεμινάριο θα είναι σε θέση να:

- Αναγνωρίσουν τους δικούς τους πελάτες, καθώς και τη σπουδαιότητα της εξυπηρέτησης που τους παρέχουν.
- Αναγνωρίσουν τη σπουδαιότητα της επαγγελματικής αντιμετώπισης των παραπόνων.

- Καθορίσουν τις ενέργειες και τους τρόπους συμπεριφοράς που απαιτούνται για την αποτελεσματική αντιμετώπιση παραπόνων μέσα στην εταιρεία τους.
- Προσδιορίσουν τρόπους για βελτίωση της εξυπηρέτησης που παρέχουν στους πελάτες τους.
- Εντοπίσουν τομείς στους οποίους χρειάζεται να βελτιώσουν τις ικανότητές τους στην αντιμετώπιση παραπόνων.
- Καταστρώσουν ένα σχέδιο δράσης προκειμένου να αναπτύξουν τις ικανότητές τους στην αντιμετώπιση παραπόνων.

Περιγραφή Υποψηφίων:

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε Στελέχη και Προσωπικό των Τμημάτων Μάρκετινγκ, Πωλήσεων, Εξυπηρέτησης Πελατών καθώς και προσωπικό άλλων Τμημάτων που εξυπηρετούν εσωτερικούς πελάτες π.χ. λογιστήριο, αποθήκη, κλπ.

Εκπαιδευτής:

Στο εν λόγω πρόγραμμα θα διδάξει ο Κύπριος εμπειρογνώμονας κύριος Μιχάλης Μαϊμάρης.

Δικαίωμα Συμμετοχής: €150 + € 28,50 Φ.Π.Α.

Η προδιαγραφή του προγράμματος εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ.

Επιχορήγηση ΑνΑΔ → € 84 Ποσό Πληρωτέο στο ΚΕΒΕ → €94,50 (€66 + €28,50 ΦΠΑ)

Δηλώσεις Συμμετοχής:

Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται όπως συμπληρώσουν τη σχετική δήλωση συμμετοχής και να την αποστείλουν **στο ΚΕΒΕ**, Λεωφ. Γρίβα Διγενή 38 & Δεληγιώργη 3, Τ.Κ. 21455, 1509 Λευκωσία, Τηλ. 22889840, Φαξ: 22668630, e-mail: gvenizelou@ccci.org.cy **το αργότερο μέχρι την Παρασκευή 12 Φεβρουαρίου 2016.**

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 παρακαλώ επικοινωνήστε με τον υπεύθυνο του προγράμματος κ. Χρίστο Ταντελέ, Τηλ. 22889840.

Με εκτίμηση,
Χρίστος Ταντελές
Ανώτερος Λειτουργός ΚΕΒΕ.



ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ				
Λευκωσία 16/02/2016				
Ώρες Εφαρμογής ¹		Διάρκεια	Χρονοτοποθέτηση περιεχομένου	Εκπαιδευτής
Από	Μέχρι	(ώρες)		
08.30	10.30	2,00	Εισαγωγή και στόχοι Η σημασία της εξυπηρέτησης πελατών Ποιοι είναι οι δικοί μου πελάτες; Στοιχεία που συνθέτουν την άριστη εξυπηρέτηση Παράγοντες που επηρεάζουν την εξυπηρέτηση πελατών Συνέπειες της ανεπαρκούς εξυπηρέτησης	Μιχάλης Μαϊμάρης
10.30	10.45	0,25	Διάλειμμα	
10.45	12.45	2,00	Τα παράπονα των πελατών Πιθανές εστίες παραπόνων Στη θέση του πελάτη Αντιμετώπιση Παραπόνων Παρουσίαση & Ανάλυση συγκεκριμένων καταστάσεων που συμβαίνουν Εκπαιδευτική ταινία Η επαγγελματική προσέγγιση στην αντιμετώπιση των παραπόνων	Μιχάλης Μαϊμάρης
12.45	13.45	1,00	Γεύμα	
13.45	15.45	2,00	Κατανόηση της θέσης του πελάτη Επίδειξη γνήσιου ενδιαφέροντος για τα προβλήματα του πελάτη Προσδιορισμός του προβλήματος Υποβολή κατάλληλων ερωτήσεων Επίλυση του προβλήματος Προσφορά εναλλακτικών λύσεων Συμφωνία με τον πελάτη	Μιχάλης Μαϊμάρης
15.45	16.00	0,25	Διάλειμμα	
16.00	17.00	1,00	Πρακτική εξάσκηση στην αντιμετώπιση παραπόνων Περιπτώσεις Παραπόνων Πως οφείλουμε να τα αντιμετωπίσουμε; Υπόδηση ρόλων Feedback Συμπεράσματα και αξιολόγηση σεμιναρίου και εκπαιδευτή	Μιχάλης Μαϊμάρης
Σύνολο Καθαρής Διάρκειας ***		7:00		



Δήλωση Συμμετοχής

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

«ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ»

Στοιχεία Επιχείρησης / Οργανισμού

Όνομα Επιχείρησης:

Τηλ.

Φαξ.

Διεύθυνση:

Τ.Θ.

Τ.Κ.

E-MAIL:

Αρ. Συμμετεχόντων:

Λευκωσία 16/02/2016, Ξενοδοχείο HILTON PARK

Στοιχεία Συμμετεχόντων

Ονόματα Συμμετεχόντων:

Θέση στην Εταιρεία:

1.

.....

2.

.....

3.

.....

4.

.....

5.

.....

Ημερομηνία Υπογραφή