



**Σεμινάριο Ζωτικής Σημασίας ΚΕΒΕ**  
**σε συνεργασία με το Κυπριακό Ινστιτούτο Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών**

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

**(100% Επιχορηγημένο από την ΑνΑΔ)**



**Ημερομηνίες Διεξαγωγής: 27-28/09/2017**  
**(Ξενοδοχείο HILTON PARK)**

**ΑΝΑΓΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:**

Η συνεχής αύξηση του ανταγωνισμού, το υψηλό κόστος λειτουργίας καθώς και η οικονομική κρίση είναι μόνο μερικές από τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει σήμερα η διεύθυνση και η ηγεσία των Κυπριακών επιχειρήσεων / οργανισμών. Ο έγκαιρος εντοπισμός των αλλαγών και των προσαρμογών σύμφωνα με τις ανάγκες του αγοραστικού τους στόχου (πελάτες) είναι πρωταρχικής σημασίας για την διατήρηση και ανάπτυξη της επιχείρησης / οργανισμού.

Το σεμινάριο θα είναι μια ευκαιρία να «ενσωματώσουμε» τις σκέψεις του πελάτη στο επίκεντρο λήψεως 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 υπερβαινόνται τα εμπόδια ώστε να εφαρμόζονται στρατηγικές που οδηγούν στη δημιουργία αφοσιωμένων πελατών και συνάμα την επιχειρηματική αρίστευση.

**Αυτό θα το πετύχουμε με το να φέρουμε τους συμμετέχοντες αντιμέτωπους με εργαλεία / μεθόδους, ασκήσεις, ομαδικές εργασίες και τη μελέτη περιπτώσεων (case studies) που θα τους βοηθήσουν στην αναγνώριση σημαντικών πληροφοριών που χρειάζονται για την εφαρμογή της στρατηγικής πελατών.**

**ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΟΙ ΚΑΤΑΡΤΙΖΟΜΕΝΟΙ ΘΑ ΕΙΝΑΙ ΣΕ ΘΕΣΗ 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 να ενδυναμώνει την σταθερότητα και την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης

#### ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το πρόγραμμα απευθύνεται **αποκλειστικά σε οργανισμούς / Επιχειρήσεις Μέλη του ΚΕΒΕ** που θέλουν να εφαρμόσουν ένα αποτελεσματικό πρόγραμμα πελατοκεντρικής πολιτικής ως οδηγό επιχειρηματικής αρίστευσης. Το πρόγραμμα ακριβώς απευθύνεται σε Διευθυντικά και Ανώτερα Στελέχη καθώς και σε επιστημονικό προσωπικό επιχειρήσεων και οργανισμών που έχουν ευθύνη για θέματα Στρατηγικού προγραμματισμού, Πωλήσεων, Μάρκετινγκ και Προσωπικού.

#### Η ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το πρόγραμμα είναι διάρκειας 18 ώρες από τις οποίες οι 14 αφορούν το Ιδρυματικό μέρος και οι 4 ώρες το ενδοεπιχειρησιακό μέρος.

#### ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑ

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

#### ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

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 / οργανισμούς.

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 τουλάχιστο **€1530** και προτρέπονται όλοι όπως την εκμεταλλευθούν στο έπακρο.

#### ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ

Το ΚΕΒΕ θα εφοδιάσει όλους τους συμμετέχοντες με Πιστοποιητικό Παρακολούθησης.

#### ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Οι Δηλώσεις Συμμετοχής να αποστέλλονται στο ΚΕΒΕ, e-mail: [gvenizelou@ccci.org.cy](mailto:gvenizelou@ccci.org.cy) φαξ. 22668630 **το αργότερο μέχρι την Παρασκευή 22 Σεπτεμβρίου 2017.**

**Για περισσότερες πληροφορίες παρακαλείσθε όπως επικοινωνείτε με τον κ. Χρίστο Ταντελέ στο ΚΕΒΕ, τηλ. 22889840, φαξ: 22668630, Τ.Κ. 21455, 1509 Λευκωσία**

Με εκτίμηση,

Χρίστος Ταντελέ  
για Γενικό Γραμματέα



/ΓΒ



## Αναλυτικό Ωρολόγιο Πρόγραμμα

**TETARTH 27/09/2017**

- 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



## ΠΕΜΠΤΗ 28/09/2017

09.00-09.30 (0,50)	Summary and Feedback Learning Points
09.30-11.00 (1,50)	<b><u>Creating a customer strategy as the driving force for change:</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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)</li><li>- Idea generation and initiatives</li><li>- The journey</li></ul>
11.00-11.15 (0,25)	<b>COFFEE BREAK</b>
11.15-12.15 (1,00)	<b><u>Customer engagement sets the direction</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Customer behaviour</li><li>- Attitudes: rational and emotional</li><li>- The touchpoints</li><li>- Identifying improvements</li></ul>
12.15-13.15 (1,00)	<b><u>Group Work:</u></b> Customer targeting prioritization: <ul style="list-style-type: none"><li>- Customer experience</li><li>- Engagement vs. relationship vs. potential</li><li>- Initiatives prioritization</li></ul>
13.15-14.15 (1,00)	<b>LUNCH</b>
14.15-15.15 (1,00)	<b><u>Case Study 2 (Change): "Bank Customers heard"</u></b> (moving to action) <ul style="list-style-type: none"><li>- Identify and prioritize improvement areas</li></ul>
15.15-15.30 (0,25)	<b>COFFEE BREAK</b>
15.30-16.30 (1,00)	<b><u>Case Study 3 (re-freeze): "Car breakdown"</u></b> (the details) – initiatives and actions for improvement Conclusion: Moving forward – employee buy-in
16.30-17.30 (1,00)	<b><u>Follow up workshop</u></b> Explanation Homework Discussion Closing remarks

**Σημ: Η παρουσίαση όλου του προγράμματος θα γίνει και από τους δύο εκπαιδευτές ταυτόχρονα**



ΚΥΠΡΙΑΚΟ  
ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΑΙ  
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ

## 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. Εργοδοτούμενων:	

Λευκωσία, 27-28/09/2017 (Ξενοδοχείο HILTON PARK)

#### Στοιχεία Συμμετεχόντων

Ονόματα Συμμετεχόντων:

Θέση στην Εταιρεία:

1. ....

.....

2. ....

.....

3. ....

.....

Ημερομηνία .....

Υπογραφή .....