

# ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ – 360 CUSTOMER EXPERIENCE

11/05/2023 – Ξενοδοχείο «CLEOPATRA», Λευκωσία



Λόγω του έντονου ανταγωνισμού, τα προϊόντα ή υπηρεσίες μοιάζουν τόσο πολύ μεταξύ τους, που είναι δύσκολο να διαφοροποιηθούν στα μάτια των πελατών. Για το λόγο αυτό, η εξυπηρέτηση είναι σημαντικός παράγοντας για μία επιχείρηση που θέλει να ξεχωρίζει.

Λαμβάνοντας υπόψη την συνεχή εξέλιξη της εποχής μας, είναι απαραίτητη η αξιοποίηση της τεχνολογίας όσον αφορά την εξυπηρέτηση του πελάτη. Οι νέες τεχνολογίες έχουν την δυνατότητα να δημιουργήσουν καινούριες και συγκλονιστικές μεθόδους εξυπηρέτησης, θέτοντας μάλιστα 'στο παιχνίδι' την αυτοεξυπηρέτηση του πελάτη.

Το επιμορφωτικό πρόγραμμα δεν εξηγεί απλώς τι είναι ποιοτική εξυπηρέτηση, αλλά αναλύει σε βάθος την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση των πελατών που απαιτείται στις μέρες μας.

## ΣΤΟΧΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Στόχος του επιμορφωτικού προγράμματος είναι να διδάξει τους συμμετέχοντες καλές πρακτικές εξυπηρέτησης πελατών, έτσι ώστε υλοποιώντας τις να προσδώσουν ισχυρό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στις επιχειρήσεις τους.

## Εκπαιδευτής Προγράμματος



Το πρόγραμμα θα διδάξει ο Κύπριος εμπειρογνώμονας κ. Μιχάλης Μαϊμάρης, ο οποίος εξειδικεύεται σε θέματα Στρατηγικής, Μάρκετινγκ και Πωλήσεων. Από το 1995 έχει συμβουλευσει πέρα των 350 επιχειρήσεων σε όλους τους τομείς δραστηριοτήτων της αγοράς. Η εκπαιδευτική του εμπειρία ξεπερνά τις 14.000 ώρες. Άρθρα του με αντικείμενο τον κόσμο των επιχειρήσεων δημοσιεύονται σε οικονομικά έντυπα και στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης. Ως εκπαιδευτής έχει βοηθήσει στελέχη όλων των βαθμίδων να γίνουν πιο ικανά και αποτελεσματικά στην εκτέλεση των καθηκόντων τους.

## Πληροφορίες και κόστος

**Ημερομηνίες Διεξαγωγής:** Πέμπτη 11/05/2023

**Χώρος Διεξαγωγής:** Ξενοδοχείο «CLEOPATRA», Λευκωσία

**Διάρκεια Προγράμματος:** 08:45 – 17:00

**Γλώσσα Διδασκαλίας:** Ελληνικά

**Κόστος Συμμετοχής μετά την επιχορήγηση: €118.30** (€86+ €32.30 ΦΠΑ)  
Κόστος προγράμματος: €170 + €32.30 Φ.Π.Α. Επιχορήγηση από ΑνΑΔ → €84

Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ. Οι επιχειρήσεις/ οργανισμοί που συμμετέχουν με εργοδοτούμενους τους, οι οποίοι ικανοποιούν τις προϋποθέσεις της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.



## Το πρόγραμμα απευθύνεται σε:

Το πρόγραμμα μπορούν να παρακολουθήσουν **Διευθυντικό, Εποπτικό και Προσωπικό πρώτης γραμμής των Τμημάτων Μάρκετινγκ, Πωλήσεων, Εξυπηρέτησης Πελατών** καθώς και **προσωπικό άλλων Τμημάτων που εξυπηρετούν εξωτερικούς & εσωτερικούς πελάτες π.χ. λογιστήριο για εισπράξεις, αποθήκη για παραδόσεις, κλπ.**

## Με την ολοκλήρωση του προγράμματος οι καταρτιζόμενοι μεταξύ άλλων θα είναι σε θέση να:

- περιγράφουν τεχνικές και συμπεριφορές οι οποίες ξεπερνούν τις προσδοκίες των πελατών τους, με ένα εξαιρετικό, μοναδικό και διαφορετικό τρόπο.
- αναφέρουν τους λόγους που πρέπει να δίνουν σημασία και στην εσωτερική εξυπηρέτηση προς τους συναδέλφους, γιατί μόνον έτσι ο πελάτης θα ζηήσει μία ολοκληρωμένη μοναδική εμπειρία.
- περιγράφουν πως η τεχνολογία αξιοποιείται από πολλές εταιρείες στην εξυπηρέτηση του πελάτη.
- επιδεικνύουν τρόπους συμπεριφοράς οι οποίοι συντελούν στην δημιουργία δυνατών εμπειριών εξυπηρέτησης.
- ενσωματώνουν την διαθέσιμη τεχνολογία και τα Μέσα Δικτύωσης στις ενέργειες τους έτσι ώστε να εξυπηρετούν τους πελάτες τους καλύτερα από τον ανταγωνισμό.
- τροποποιήσουν τις υφιστάμενες πολιτικές τους και να δώσουν έμφαση στο after-sales service έτσι ώστε να είναι πιο φιλικό προς τους πελάτες τους.
- δημιουργήσουν ένα εργασιακό περιβάλλον στο οποίο όλοι οι εργαζόμενοι θα νιώθουν ενθουσιασμένοι και θα έχουν υψηλά κίνητρα για να προσφέρουν υψηλά επίπεδα εξυπηρέτησης στους πελάτες τους.

## Δηλώσεις Συμμετοχής

Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται όπως συμπληρώσουν **ηλεκτρονικά** τη σχετική δήλωση συμμετοχής πατώντας **ΕΔΩ** **το αργότερο μέχρι τη Δευτέρα 8 Μαΐου 2023.**

**Σημαντικό:** Πέραν της ηλεκτρονικής δήλωσης συμμετοχής που θα συμπληρώσετε για το ΚΕΒΕ, για να θεωρείται έγκυρη η εγγραφή σας αλλά και για να μπορείτε να παρακολουθήσετε το σεμινάριο, περίπου μία εβδομάδα πριν την ημερομηνία διεξαγωγής του σεμιναρίου, θα αποσταλούν στις συμμετέχουσες εταιρείες περισσότερες πληροφορίες καθώς και ο αριθμός εφαρμογής του προγράμματος τον οποίο θα χρησιμοποιείτε για να κάνετε την εγγραφή σας στο σεμινάριο και μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας «ΕΡΜΗΣ».

Για περισσότερες πληροφορίες ή διευκρινίσεις μπορείτε να επικοινωνείτε με την κα. Ζωή Πιερίδου, Λειτουργό ΚΕΒΕ, στα τηλ. 22889746/ 22889715, email: [z.pieridou@ccci.org.cy](mailto:z.pieridou@ccci.org.cy).

Με εκτίμηση,  
Χρίστος Ταντελής  
Ανώτερος Λειτουργός ΚΕΒΕ

### ΓΕΝΙΚΗ ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

Οι επιχειρήσεις/οργανισμοί που επιθυμούν να συμμετέχουν σε επιμορφωτικά προγράμματα επιχορηγημένα από την ΑνΑΔ, εάν δεν το έχουν ήδη κάνει, θα πρέπει απαραιτήτως να προχωρήσουν άμεσα με την εγγραφή τους στη **ψηφιακή πλατφόρμα «ΕΡΜΗΣ»** (<https://ermis.anad.org.cy/>):

1. Εγγραφή υποψηφίων για συμμετοχή στο μητρώο της ΑνΑΔ ως φυσικά πρόσωπα.
2. Εγγραφή εταιρείας στο μητρώο της ΑνΑΔ ως νομικό πρόσωπο.
3. Υποβολή αιτήματος εταιρείας για την απόκτηση του ρόλου «Εργοδότης».
4. Σύνδεση υποψηφίων για συμμετοχή με τον εργοδότη τους, με κωδικό εξουσιοδότησης που τους παρέχει ο εργοδότης.

Η πιο πάνω διαδικασία εγγραφής της επιχείρησης/οργανισμού ως Νομικό πρόσωπο, καθώς και των Φυσικών προσώπων στον «ΕΡΜΗΣ» γίνεται μόνο μια φορά.

## Τρόποι Πληρωμής

1. Με Επιταγή στο όνομα του ΚΕΒΕ

2. Κατάθεση στους πιο κάτω λογαριασμούς:

#### ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ

ΑΡ. ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ: **0194-12-006537**  
IBAN NO.: **CY 16 0020 0194 000 000 12 0065 3700**  
BIC: **BCYRCY2N**

#### ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

ΑΡ. ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ: **121-01-013924-01**  
IBAN NO.: **CY25005001210001210101392401**  
BIC: **HEBACY2N**

3. Μέσω της Υπηρεσίας **JCC SMART** πατώντας στον σύνδεσμο: <https://www.jccsmart.com/e-bill/32522039>

\*Η πληρωμή με μετρητά **δεν** γίνεται αποδεκτή, σύμφωνα με τους κανονισμούς της ΑνΑΔ.

## ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

| ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ - 360° CUSTOMER EXPERIENCE |       |                |  |                  |
|---|-------|----------------|--|------------------|
| Ώρες Εφαρμογής  |       | Διάρκεια       | Ανάλυση περιεχομένου<br>(σημειώνεται το θεωρητικό και πρακτικό μέρος)  | Εκπαιδευτής      |
| Από   | Μέχρι | (ώρες : λεπτά) |  |                  |
| 08.45   | 09.45 | 1,00           | <b>Εισαγωγή και στόχοι του προγράμματος / Αναπτύσσοντας την ικανότητα εξυπηρέτησης πελατών</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Τι χαρακτηρίζει τα άτομα που παρέχουν υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης</li> <li>Εντοπίζοντας τα κενά</li> </ul>  | Μιχάλης Μαϊμάρης |
| 09.45   | 10.45 | 1,00           | <b>Πως μπορούμε να μετατρέψουμε τους ικανοποιημένους πελάτες μας στους φανατικότερους οπαδούς της επιχείρησής μας;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Παρουσίαση τεχνικών μέσα από περιπτώσιακές μελέτες</li> <li>Καινοτομώντας στην εξυπηρέτηση πελατών</li> </ul>  | Μιχάλης Μαϊμάρης |
| 10.45   | 11.00 | 0,15           | <b>Διάλειμμα</b>   |                  |
| 11.00   | 12.00 | 1,00           | <b>Αντίληψη της φιλοσοφίας του πελάτη</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Οι προσδοκίες του πελάτη</li> <li>Συζήτηση &amp; Παρουσίαση παραγόντων μέσα από έρευνες</li> </ul>  | Μιχάλης Μαϊμάρης |
| 12.00   | 13.00 | 1,00           | <b>Κάθε επιχείρηση είναι μια επιχείρηση υπηρεσιών</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Σε ποια σημεία διαφέρετε εσείς από τον ανταγωνισμό σας;</li> <li>Πως θα καταφέρετε να διαφοροποιηθείτε στα μάτια των πελατών;</li> <li>Customer Care 360<sup>o</sup></li> </ul>   | Μιχάλης Μαϊμάρης |
| 13.00   | 13.45 | 0,45           | <b>Γεύμα</b>   |                  |
| 13.45   | 15.15 | 1,30           | <b>Όλα είναι εμπειρία</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Πως ξέρεις ότι τα προϊόντα ή υπηρεσίες σου δίνουν Εμπειρίες που θα επηρεάσουν τους πελάτες στη μελλοντική τους συμπεριφορά;</li> <li>Πως δημιουργούμε μία θετική και αξιολογούμενη εμπειρία; <ul style="list-style-type: none"> <li>Παρουσίαση περιπτώσιακής μελέτης</li> </ul> </li> </ul> <p>Συζήτηση</p> | Μιχάλης Μαϊμάρης |
| 15.15   | 15.30 | 0,15           | <b>Διάλειμμα</b>   |                  |
| 15.30   | 16.00 | 0,30           | <b>Εξυπηρετώντας από κατάσταση / τηλεφωνικώς / digital</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Παρουσίαση τεχνικών για κάθε περίπτωση</li> <li>Πως ενσωματώνεται η τεχνολογία και τα Social Media στην εξυπηρέτηση πελατών;</li> </ul>  | Μιχάλης Μαϊμάρης |
| 16.00   | 17.00 | 1,00           | <b>Πως αξιολογούμε το πόσο ευχαριστημένοι είναι οι πελάτες μας, με τη χρήση της τεχνολογίας;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Παρουσίαση εργαλείων μέτρησης</li> <li>Πρακτική Άσκηση</li> </ul> <p>Τελικά Συμπεράσματα / Αξιολόγηση Σεμιναρίου</p>   | Μιχάλης Μαϊμάρης |
| <b>Διάρκεια Κατάρτισης <sup>2</sup></b>                     |       | <b>7,00</b>    |  |                  |