



## «ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΔΥΣΚΟΛΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ»

15/ 02/ 2024 – Κτήριο «ΚΕΒΕ», Λευκωσία



Ο χειρισμός δύσκολων πελατών είναι μια πρόκληση για τους εργαζόμενους πρώτης γραμμής και όχι μόνο. Η επαγγελματική αντιμετώπιση των πελατών αυτών μπορεί να σώσει μια κατάσταση, εναλλακτικά θα εξελιχθεί αρνητικά για την επιχείρηση. Ένας λάθος χειρισμός μόνον καταστροφικά αποτελέσματα μπορεί να επιφέρει στην φήμη μιας εταιρείας. Η σωστή αντιμετώπιση δύσκολων πελατών απαιτεί κατάρτιση ώστε να κατανοήσει το προσωπικό πως πάντοτε θα υπάρχουν δύσκολοι πελάτες. Επίσης, το προσωπικό θα κατανοήσει πως όταν οι πελάτες συμπεριφέρονται με αγένεια ή θυμό δεν είναι γιατί

έχουν κάτι με το άτομο που τους εξυπηρετεί. Απλώς ίσως να είναι απογοητευμένοι και να αντιδρούν με αυτόν τον τρόπο ή να θεωρούν πως μόνο έτσι θα κερδίσουν περισσότερα. Ανεξάρτητα από την συμπεριφορά τους, όμως, οι δύσκολοι πελάτες αναμένουν μια επαγγελματική στάση από το προσωπικό που τους εξυπηρετεί.

### ΣΤΟΧΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Στόχος του επιμορφωτικού προγράμματος είναι να βοηθήσει τους συμμετέχοντες να αναπτύξουν τις απαραίτητες δεξιότητες χειρισμού δύσκολων πελατών καθώς και τις δεξιότητες επικοινωνίας που απαιτούνται για να αποφεύγονται πιθανές συγκρούσεις.

### Το πρόγραμμα απευθύνεται σε:

Γενικούς Διευθυντές, Διευθυντές & Εποπτικό Προσωπικό και Προσωπικό πρώτης γραμμής από τα Τμήματα Μάρκετινγκ, Πωλήσεων, Αποθήκης, Εξυπηρέτησης Πελατών, Οικονομικών Υπηρεσιών & Λογιστηρίων, Υπεύθυνους Υποδοχής, Γραμματείς, και Προσωπικό Τηλεφωνικών Κέντρων.

### Εκπαιδευτής Προγράμματος:



Το πρόγραμμα θα διδάξει ο Κύριος εμπειρογνώμονας κ. Μιχάλης Μαϊμάρης. Ο Μιχάλης 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, ο Μιχάλης έχει βοηθήσει στελέχη όλων των βαθμίδων να γίνουν πιο ικανά και αποτελεσματικά στην εκτέλεση των καθηκόντων τους.

## Πληροφορίες και κόστος:

**Ημερομηνία Διεξαγωγής: Πέμπτη 15/02/2024**

**Χώρος Διεξαγωγής: Κτήριο «ΚΕΒΕ», Λευκωσία**

**Ώρες Διδασκαλίας: 08:45 – 16:45**

**Διάρκεια Προγράμματος: 7 ώρες**

**Γλώσσα Διδασκαλίας: Ελληνικά**

**Τελικό Κόστος Συμμετοχής μετά την επιχορήγηση: €80**

(Αρχικό Κόστος προγράμματος: €220 - Επιχορήγηση από ΑνΑΔ: €140)

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



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

- αναγνωρίζουν τους διαφορετικούς τύπους δύσκολων πελατών, και πως ένας τρόπος συμπεριφοράς δεν αποδίδει σε όλες τις περιπτώσεις.
- επιλέγουν την σωστή στρατηγική στον χειρισμό κάθε κατηγορίας δύσκολου πελάτη.
- περιγράφουν τις διάφορες δεξιότητες επικοινωνίας που απαιτούνται για να αποφεύγονται πιθανές συγκρούσεις.
- επεξηγούν την όλη συμπεριφορά των δύσκολων πελατών, κάτι που θα τους βοηθήσει να τους χειρίζονται με επαγγελματικό τρόπο.
- οργανώνουν την σκέψη τους όταν έχουν να διαχειριστούν δύσκολους πελάτες ώστε να μην ξεφεύγει ο έλεγχος της κατάστασης.
- αναπτύξουν νέες δεξιότητες χειρισμού δύσκολων πελατών, και έτσι θα γίνουν αποτελεσματικότεροι στην εργασία τους.
- δημιουργούν μοναδικές εμπειρίες εξυπηρέτησης ακόμη και στους δύσκολους πελάτες τους.
- εξυπηρετούν με αυτοπεποίθηση ακόμη και τους πιο δύσκολους πελάτες.

## Δηλώσεις Συμμετοχής:

Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται όπως συμπληρώσουν **ηλεκτρονικά** τη σχετική δήλωση συμμετοχής πατώντας **[ΕΔΩ](#) το αργότερο μέχρι την Τρίτη 6 Φεβρουαρίου 2024.**



## ΕΠΙΧΟΡΗΓΗΜΕΝΟ ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

## ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΤΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ

**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».

Η πρακτική φύση και ο τύπος του προγράμματος θέτουν περιορισμούς στον αριθμό των συμμετοχών, γι' αυτό οι αιτήσεις θα γίνονται δεκτές με σειρά προτεραιότητας.

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 απαραιτητά 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

«ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΔΥΣΚΟΛΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ» (15/02/2024)				
Ώρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Χρονοτοποθέτηση περιεχομένου	Εκπαιδευτής
Από	Μέχρι	(ώρες/λεπτά)		
08.45	09.15	0,30	<b>Εισαγωγή και στόχοι του προγράμματος</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Μαθησιακό συμβόλαιο</li> </ul>	Μιχάλης Μαϊμάρης
09.15	09.45	0,30	<b>Ποιοι θεωρούνται δύσκολοι πελάτες;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Κατηγοριοποίηση</li> <li>Πώς επηρεάζουν οι δύσκολοι πελάτες την επιχείρηση και την ικανοποίηση των υπολοίπων πελατών;</li> </ul>	Μιχάλης Μαϊμάρης
09.45	10.15	0,30	<b>Μελέτη Περίπτωσης: Ομαδική Άσκηση</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Πόσο εύκολα μπορεί να πάει λάθος μια συνομιλία μ' έναν θυμωμένο πελάτη;</li> <li>Τι θα μπορούσαμε να κάνουμε διαφορετικά;</li> </ul>	Μιχάλης Μαϊμάρης
10.15	10.45	0,30	<b>Ψυχολογία των δύσκολων πελατών</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Κατανόηση των κινήτρων και των συμπεριφορών των δύσκολων πελατών.</li> <li>Αντιμετωπίζοντας την ευαισθησία, τον θυμό και τις αντιρρήσεις τους με επαγγελματικό τρόπο. <ul style="list-style-type: none"> <li>Παρουσίαση τεχνικών</li> </ul> </li> </ul>	Μιχάλης Μαϊμάρης
10.45	11.00	0,15	<b>Διάλειμμα</b>	
11.00	13.00	2,00	<b>5 βήματα για να διαχειριστούμε σωστά τους δύσκολους πελάτες</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ενεργός ακρόαση και επικοινωνία με ανοικτό μυαλό <ul style="list-style-type: none"> <li>Τεστ αυτοαξιολόγησης</li> </ul> </li> <li>Διάθεση για Εποικοδομητική επίλυση προβλημάτων <ul style="list-style-type: none"> <li>Πως χειριζόμαστε ένα πελάτη με διαφορετικές ανάγκες και αντίθετες απόψεις;</li> <li>Τεχνικές για αποτελεσματική τηλεφωνική επικοινωνία με δύσκολους πελάτες (Άσκηση)</li> <li>Διαχείριση δύσκολων e-mail (Άσκηση)</li> </ul> </li> </ul>	Μιχάλης Μαϊμάρης
13.00	13.30	0,30	<b>Γεύμα</b>	
13.30	15.00	1,30	<b>5 Βήματα για να διαχειριστούμε σωστά τους δύσκολους πελάτες (συνέχεια)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Διαχείριση Συναισθηματικού Φορτίου: <ul style="list-style-type: none"> <li>Πώς διαχειριζόμαστε το προσωπικό μας στρες και την ένταση κατά τη διάρκεια των δυσάρεστων αλληλεπιδράσεων;</li> <li>Τεχνικές για ανάπτυξη της ψυχολογικής ανθεκτικότητας.</li> </ul> </li> <li>Ανταμοιβή και Αντιμετώπιση Προβληματικών Καταστάσεων: <ul style="list-style-type: none"> <li>Η αναγνώριση και επιβράβευση του προσωπικού που εξυπηρετεί δύσκολους πελάτες επιβάλλεται.</li> <li>Πότε και πώς να ζητήσετε βοήθεια από τη διοίκηση ή άλλους συνεργάτες, όταν μια κατάσταση φθάσει σε αδιέξοδο;</li> </ul> </li> <li>Το Follow-up κάνει μεγάλη διαφορά</li> </ul>	Μιχάλης Μαϊμάρης
15.00	15.15	0,15	<b>Διάλειμμα</b>	
15.15	16.30	1,15	<b>Πως κερδίζουμε ξανά έναν πελάτη που χάσαμε;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Μελέτη Περίπτωσης (ομαδική άσκηση)</li> <li>Στρατηγικές για την επανακέρδισι δύσκολων πελατών. <ul style="list-style-type: none"> <li>Πώς επιλέγουμε ποιους πελάτες θέλουμε πίσω;</li> </ul> </li> <li>Πώς μετατρέπουμε αρνητικές εμπειρίες με πελάτες σε ευκαιρίες για βελτίωση. <ul style="list-style-type: none"> <li>Επανακαθορίζοντας διαδικασίες &amp; εκπαίδευση προσωπικού</li> </ul> </li> </ul>	Μιχάλης Μαϊμάρης
16.30	16.45	0,15	<b>Σύνοψη και Ανασκόπηση σεμιναρίου</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Συμπεράσματα / Αξιολόγηση Σεμιναρίου &amp; Εκπαιδευτή</li> </ul>	Μιχάλης Μαϊμάρης

Διάρκεια Κατάρτισης

7,00