University of Strathclyde Business School

INTERNATIONAL MANAGEMENT STUDIES

ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ

Παρέχοντας Εκπληκτική Φροντίδα και Εξυπηρέτηση στον Πελάτη

Σε ποιους απευθύνεται:

Το εργαστηριακό σεμινάριο (workshop) 8 ωρών απευθύνεται σε όποιον απασχολείται στην εξυπηρέτηση πελατών τηλεφωνική ή άμεση και έρχεται καθημερινά σε συναλλαγή με πελάτες προκειμένου να τους παρέχει υπηρεσία ή προϊόν. Τηλεφωνικά κέντρα εταιριών, διαχείριση παραπόνων, υπάλληλοι λιανικής ή/και χονδρικής πώλησης, ενημέρωση πελατών, διαπραγμάτευση με πελάτες, καθώς επίσης και supervisors ή team leaders ή διευθυντές τμημάτων εξυπηρέτησης πελατών, ενημέρωσης πελατών, διαχείρισης πελατών και τηλεφωνικών κέντρων.

ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Κόστος συμμετοχής: 300 €

Για συμμετοχές περισσότερες του ενός ατόμου παρέχεται έκπτωση.

Παρακολουθώντας το σεμινάριο

Στο τέλος του Σεμιναρίου οι συμμετέχοντες **θα μπορούν να κατανοούν με ακρίβεια τις διαφορετικές ανάγκες των πελατών** (εσωτερικών και εξωτερικών) και να ανταποκρίνονται σε αυτές. Θα είναι επίσης σε θέση **να συμβάλλουν στην ανάπτυξη της εταιρίας** μέσω της υπέρβασης των προσδοκιών των πελατών και **να προσφέρουν εξαιρετική εξυπηρέτηση** χρησιμοποιώντας τις τεχνικές για παροχή εξαιρετικής εξυπηρέτησης, φροντίδας αλλά και ορθής αντιμετώπισης ακόμη και των δυσαρεστημένων πελατών.

Συνοπτικό πρόγραμμα

Εάν έρχεστε καθημερινά σε επαφή με πελάτες, εάν μιλάτε καθημερινά τηλεφωνικά με πελάτες, εάν διαχειρίζεστε παράπονα πελατών, έρχεστε σε επαφή με δυσαρεστημένους πελάτες ή χρειάζεται να διαπραγματευτείτε μαζί τους, ακόμη και να τους μεταφέρετε πληροφορίες όχι ευχάριστες τότε μπορείτε να παρακολουθήσετε το **interactive workshop 8 ωρών.**

Θα πάρετε τις θεωρητική κατάρτιση και γνώση για το τι σημαίνει εξαιρετική εξυπηρέτηση, ποιοι είναι οι πελάτες ενός Οργανισμού, και πως μπορείτε να είστε αποτελεσματικοί στη διαχείρισή τους ώστε το αποτέλεσμα να είναι αυτό που ονομάζουμε **WOW service!**

Επίσης μέσα σε περιβάλλον από το πραγματικό εργασιακό περιβάλλον με παραδείγματα, σενάρια και role-plays θα μπορέσετε να χρησιμοποιήσετε τις τεχνικές για τη σωστή φροντίδα και την αποτελεσματική αντιμετώπιση ακόμη και των δυσαρεστημένων πελατών. Ανάλυση των συζητήσεων με τους πελάτες και επιλογή συμπεριφοράς ανάλογα με τη στάση του πελάτη. Θα μοιραστείτε εμπειρίες από διάφορους κλάδους εξυπηρέτησης και θα είστε σε θέση να κατανοήσετε τις βαθύτερες ανάγκες τους.

Γιατί να παρακολουθήσετε το Σεμινάριο

Για να πάρετε τη θεωρητική γνώση σε ότι αφορά την εξαιρετική εξυπηρέτηση, να αναγνωρίσετε και να κατανοήσετε τις ανάγκες των πελατών σας.

Για να μπορέσετε να εξοικειωθείτε με τους τρεις ρόλους της εξυπηρέτησης πελατών και να γνωρίσετε την αλληλεπίδρασή τους μέσα από πραγματικά παραδείγματα από το χώρο εργασίας.

Για να κατανοήσετε ποια είναι τα πλεονεκτήματα που αποκτά η εταιρία από την εξαιρετική εξυπηρέτηση και πως επηρεάζει τις πελατειακές σχέσεις της εταιρίας (CRM).

Για να μελετήσετε σε βάθος και να αναλύσετε τα στάδια της συνομιλίας και την αποτελεσματική συνομιλία με τον πελάτη.

Για να σας δώσει τις τεχνικές για το τι σημαίνει και πως παρέχουμε φροντίδα αποτελεσματικά στους πελάτες

Για να σας δώσει τις τεχνικές και να εξηγήσει πως αντιμετωπίζουμε ή πως διορθώνουμε τις σχέσεις με τους δυσαρεστημένους πελάτες.

Για να εφαρμόσετε τις τεχνικές σε πραγματικά σενάρια από το χώρο εργασίας.

Εισηγήτρια

Σταυρ. Παναγιωταροπούλου

HR Training & Development and Change Management Consultant

Σπούδασε Αγγλική Φιλολογία στη Φιλοσοφική Σχολή του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών και ολοκλήρωσε τις Μεταπτυχιακές της Σπουδές στη Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA) από το University of Strathclyde της Γλασκώβης. Εργάστηκε από το 1994 ως εκπαιδευτικός Αγγλικής Γλώσσας και ως Μεταφράστρια Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων στη Διοίκηση του ΟΑΕΔ.

Διετέλεσε Διευθυντικό Στέλεχος σε Διεθνές Επιχειρηματικό περιβάλλον στο χώρο της Εξυπηρέτησης Πελατών και των Πωλήσεων με εμπειρία στην καθοδήγηση πολύπλοκων προγραμμάτων Οργανωτικής Αλλαγής σύμφωνα με τις εξελισσόμενες ανάγκες των επιχειρήσεων . Εκπόνησε και παρέδωσε ως εκπαιδεύτρια ειδικά διαμορφωμένα εκπαιδευτικά προγράμματα για μεγάλους Οργανισμούς ανάλογα με τις ανάγκες τους , πλήρως ευθυγραμμισμένα με τη στρατηγική της κάθε εταιρίας ενισχύοντας αποτελεσματικά την απόδοση των υπαλλήλων. .

Έχει επίσης μεταφράσει short stories και ποιήματα για τον Εκδοτικό Οργανισμό Running Press.

Παρέχοντας Εκπληκτική Φροντίδα και Εξυπηρέτηση στον Πελάτη

Αναλυτικό Πρόγραμμα

Ημέρα 1η (4 ώρες)

1. Τι σημαίνει εξαιρετική εξυπηρέτηση – Βασικές Αρχές

- Ικανοποιητική VS Εξαιρετική
- Η Εξυπηρέτηση κρίνεται online
- Εξαιρετική Εξυπηρέτηση κάποια νούμερα
- Εξαιρετική Εξυπηρέτηση παραδείγματα
- Τα 7 p's της εξυπηρέτησης

2. Οι τρεις ρόλοι της εξυπηρέτησης

- Ανάλυση των τριών ρόλων
- Moments of truth
- Ποιοι είναι οι πελάτες σας
- Πώς είναι οι πελάτες σας
- Τι θέλουν οι πελάτες σας
- Πιστότητα – Πότε οι πελάτες είναι πιστοί
- Πλεονεκτήματα πιστότητας

3. Εταιρική κουλτούρα και Φήμη

- Γίνε ο Πελάτης
- Διαχείριση πελατειακών σχέσεων (CRM)

4. Παραδείγματα εξαιρετικής εξυπηρέτησης

- Οι ιδιότητες της εξαιρετικής εξυπηρέτησης

5. Κατευθύνοντας τις συζητήσεις με τους πελάτες

- Τα μέρη της συζήτησης
- Τεχνικές
- Ιδιότητα και Όφελος
- Παροχή πληροφοριών που δυσαρεστούν
- Λέγοντας την αλήθεια με τρόπο

6. Εφαρμογή με ασκήσεις (simulation)

Παρέχοντας Εκπληκτική Φροντίδα και Εξυπηρέτηση στον Πελάτη

Ημέρα 2η (4 ώρες)

1. Δημιουργώντας ένα περιβάλλον φροντίδας για τους πελάτες

- Κανόνες για την παροχή φροντίδας
- Εκφράσεις που δημιουργούν πρόβλημα
- Εξάσκηση
- Γιατί ξεχνάμε τις τεχνικές – τι πρέπει να κάνουμε

2. Διορθώνοντας τις σχέσεις με τους δυσαρεστημένους πελάτες

- Η αντιμετώπιση του θυμού του άλλου
- Όταν ο πελάτης είναι θυμωμένος
- Οι 6 πλευρές της συμπεριφοράς
- Προσαρμογή
- Συμβουλές
- Εξάσκηση

3. Τεχνικές αποκατάστασης σχέσεων με πελάτες

- Οι 6 τεχνικές – Ανάλυση
- Επανόρθωση
- Παραδείγματα
- Εξάσκηση

4. Ξεπερνώντας τις προσδοκίες των πελατών

- Σκοπός
- Ποιότητα εξυπηρέτησης – Υποκειμενικές προσδοκίες
- Η εξίσωση των προσδοκιών
- Τα κριτήρια για τη δημιουργία WOW service
- Τα βήματα για να ξεπεράσουμε τις προσδοκίες των πελατών
- Παραδείγματα

5. Στη θέση του πελάτη – Απολαμβάνοντας εξαιρετική εξυπηρέτηση

- Δημιουργήστε WOW factors για την εταιρία σας

International Management Studies

Κηφισίας 296,
Χαλάνδρι, 152 32
Αθήνα

Τηλ.: +30 210 72 30 814
E-mail: info@imstudies.gr

We are on Web!

www.imstudies.gr

We don't make education ...We make education better...

INTERNATIONAL MANAGEMENT STUDIES

Η International Management Studies ιδρύθηκε στην Ελλάδα από μια ομάδα επαγγελματιών ειδικευμένων στον τομέα της εκπαίδευσης στο χώρο της Διοίκησης Επιχειρήσεων, με πρωταρχικό σκοπό την παροχή υψηλής ποιότητας εκπαιδευτικών προγραμμάτων Διοικητικής ανάπτυξης σε ταλαντούχους και έμπειρους επαγγελματίες.

Το executive MBA είναι ειδικά σχεδιασμένο για επαγγελματίες που επιθυμούν να αποκτήσουν μια άρτια και ολοκληρωμένη επαγγελματική κατάρτιση, χωρίς να διακόψουν την καριέρα τους ή να εγκαταλείψουν την Ελλάδα για να σπουδάσουν στο εξωτερικό. Το πρόγραμμα αποτελείται από τα υποχρεωτικά modules, καθώς και από ένα μεγάλο αριθμό κατ'επιλογήν μαθημάτων (electives) καθώς και την πτυχιακή εργασία, και επιτρέπει στον φοιτητή να προσαρμόσει τις σπουδές του στις επαγγελματικές του φιλοδοξίες.

Το Department of Management του Strathclyde Business School είναι διεθνώς αναγνωρισμένο σαν ένα από τα πιο πρωτοποριακά business schools στην Ευρώπη με ένα τεράστιο αριθμό καθηγητών. Είναι ένα από τα μόνο 35 Πανεπιστήμια στον κόσμο που έχουν πιστοποιηθεί από τους τρεις διεθνείς οργανισμούς πιστοποίησης δηλαδή AMBA, EQUIS και AACSB και το μοναδικό στην Σκωτία. Στην πραγματικότητα λιγότερο από το 1% όλων των business schools στον κόσμο μπορούν να υπερηφανεύονται για την τριπλή τους πιστοποίηση συνεπώς δίκαια μπορεί να υποστηρίζει ότι προσφέρει άριστη εκπαίδευση στο μάνατζμεντ.

Το Πανεπιστήμιο του Strathclyde έχει επίσης πολύ καλές επιδόσεις στις βρετανικές κατατάξεις που αφορούν την έρευνα και την διδασκαλία. Βρίσκεται στην Γλασκώβη και λειτουργεί σε οκτώ χώρες στον κόσμο, με κέντρα στο Άμπου Ντάμπι, Μπαχρέιν, Ντουμπάι, Ομάν, Ελβετία, Ελλάδα, Μαλαισία και Σιγκαπούρη.

Επιδότηση του σεμιναρίου μέσω ΛΑΕΚ 0,24%

Το ΛΑΕΚ του 2017 θα ξεκινήσει στις αρχές του 2017. Στο πρόγραμμα μπορούν να λάβουν μέρος Ιδιωτικές Επιχειρήσεις .και φορείς του Δημόσιου τομέα, όπως αυτός ορίζεται στο άρθρο 51 παρ. 1 του Ν.1892/1990 (ΦΕΚ Α' 101), όπως ισχύει. Το προσωπικό το οποίο έχουν δικαίωμα να καταρτίσουν πρέπει να είναι ασφαλισμένο στο ΙΚΑ και να υπάγεται έστω και σε ένα Κλάδο Ασφάλισης του ΟΑΕΔ.

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΝΤΑΞΗΣ:

- Η καταβολή στο ΙΚΑ της εργοδοτικής εισφοράς 0,24% από την επιχείρηση για τους εργαζόμενους σε αυτήν για το έτος 2016.
- Κατά τη διάρκεια της κατάρτισης, η μη χρηματοδότηση της επιχείρησης από άλλο πρόγραμμα του Ο.Α.Ε.Δ. για τους εργαζόμενους που πρόκειται να καταρτιστούν, εκτός αν αποφασίσει διαφορετικά η Επιτροπή Διαχείρισης του Λ.Α.Ε.Κ.

Διευκρινήσεις

Πληροφορίες πληρωμής, κατόπιν συνεννοήσεως

Τηλέφωνο: 210 72 30 814

Φαξ: 210 72 58 773

E-mail: info@imstudies.gr

Ωράριο λειτουργίας: 10:00 έως 20:00