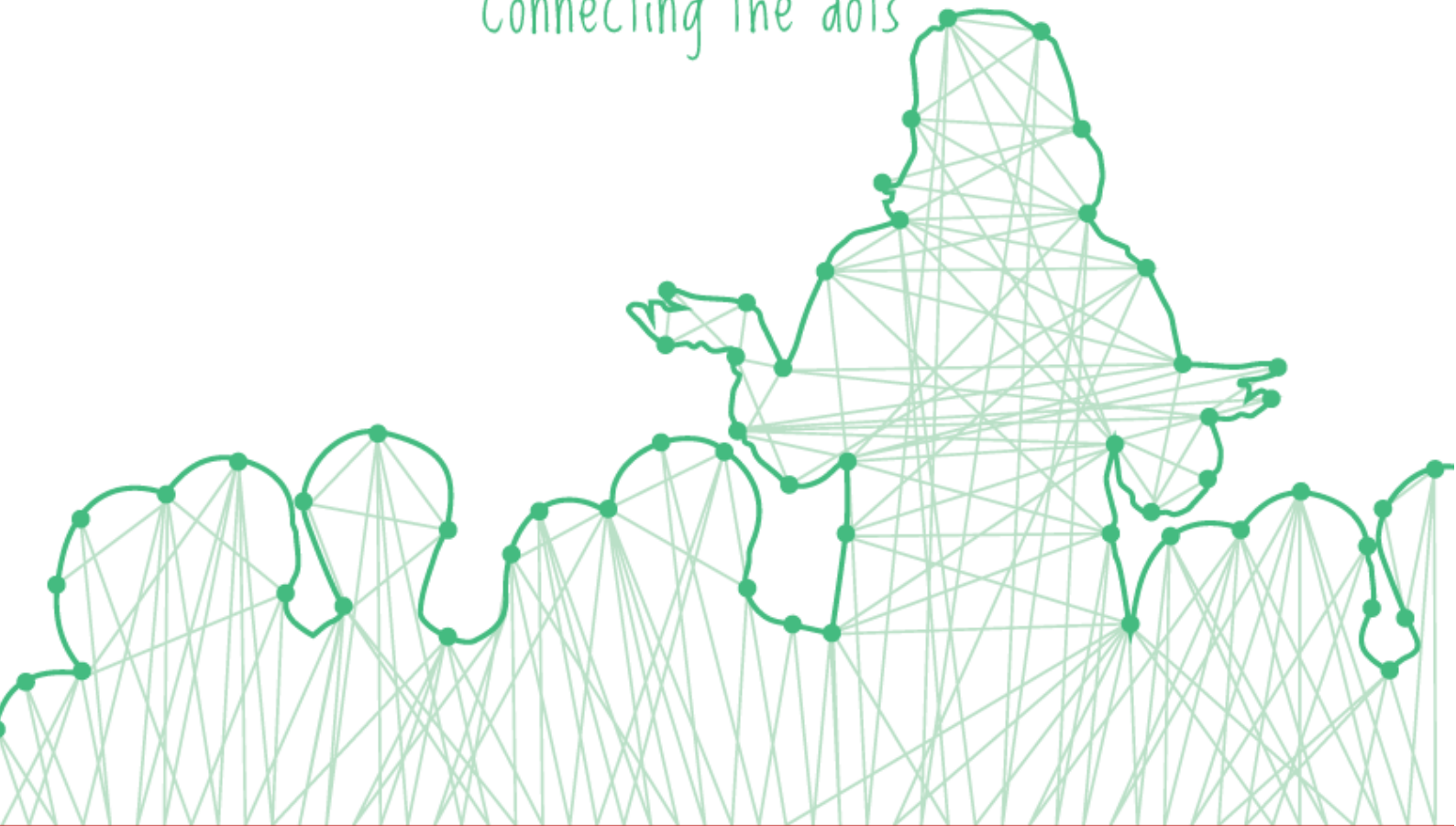


Connecting the dots



WWW.CONICONTRAINING.COM

Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών και Μέτρηση του Βαθμού Ικανοποίησης τους

Ημερομηνία: 29 (Τρίτη) Μαρτίου και 05 (Τρίτη) Απριλίου 2022



CONICON LTD

Address: P.O. Box 53300, 3301 Limassol, Cyprus
email: info@conicontraining.com, conicon@logos.cy.net
Phone: (+357) 25 74 93 70
Fax: (+357) 25 74 93 71

ConiCon
TRAINING & MANAGEMENT
CONSULTING

Ανάγκη κατάρτισης:

Στην σημερινή ανταγωνιστική αγορά η επιβίωση μιας επιχείρησης είναι πολύ δύσκολή. Για αυτό τον λόγο είναι απαραίτητο να βρει τρόπους για να ξεχωρίσει από τους ανταγωνιστές της.

Κινητήρια δύναμη της κάθε επιχείρησης **αναμφισβήτητα είναι το πελατολόγιο της.**

Σκοπός της επομένως είναι να **εστιάσει στην φροντίδα του πελατολογίου της καθώς και στην διατήρηση του.**

Αυτό στο πρόγραμμα είναι ένα "εργαλείο" για κάθε επιχείρηση που **θέλει να ξεχωρίσει, στον τομέα της και να πετύχει τον πιο πάνω σκοπό.**

Με την συμπλήρωση του σεμιναρίου οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να:

- Αναγνωρίζουν τις **ανάγκες της σημερινής αγοράς** σε σχέση με τους πελάτες.
- Κατανοήσουν τις **αρχές για την φροντίδα και εξυπηρέτηση** του πελάτη.
- Γνωρίζουν πώς να **δημιουργούν ένα σύστημα εξυπηρέτησης.**
- Καθιερώσουν **μεθόδους**, βασισμένοι στις **ανάγκες του πελάτη** και τις προσδοκίες του.
- Αναπτύξουν **τεχνικές για μέτρηση ικανοποίησης του πελάτη** κατά την πώληση και μετά την πώληση.
- Αντιμετωπίζουν **σωστά τα παράπονα** του πελάτη.
- Δημιουργήσουν **σύστημα μέτρησης για ικανοποίηση** των πελατών.
- Υιοθετήσουν την **νέα δομή του συστήματος εξυπηρέτησης** και να την μεταδώσουν στο προσωπικό.
- Κινητοποιηθούν σε ότι αφορά την **εφαρμογή των νέων μεθόδων.**

Δομή Σεμιναρίου:

Κατά την διάρκεια του Online Training θα μπορείτε να:

- Συμμετέχετε
- Κάνετε ερωτήσεις
- Αλληλεπιδράτε
- Κάνετε ασκήσεις
- Άλλες δραστηριότητες όπως στην κανονική εκπαίδευση

Επωφεληθείτε από όλα τα πλεονεκτήματα της κατά πρόσωπο εκπαίδευσης χωρίς να ξοδεύετε χρόνο και κόστος διακίνησης.

- Εξοικονομήστε λεφτά
- Εξοικονομήστε χρόνο

Όλη η ύλη αλλά κυρίως οι μελέτες περίπτωσης και οι ασκήσεις βασίζονται σε εφαρμοσμένες στην πράξη μεθόδους, εργαλεία και τεχνικές που έχει εφαρμόσει η Εκπαιδύτρια η οποία με εξειδίκευση στην Διαχείριση Θυμού από το NAMA (National Anger Management Association) Certified: Anger Management Specialist III and CCIS Crisis Communication Intervention Specialist, η οποία σχεδίασε προγράμματα βελτίωσης του επιπέδου εξυπηρέτησης και ικανοποίησης πελατών για να αναπτύξουν τις ικανότητες μελών του προσωπικού εξυπηρέτησης.

Η μέθοδος διδασκαλίας θα είναι ένα μείγμα διάλεξης, συζήτησης και πρακτικής εξάσκησης, ώστε να βοηθήσει τους συμμετέχοντες να κατανοήσουν καλύτερα την θεματολογία του προγράμματος.

Εξοπλισμός:

- Δεν χρειάζονται ειδικές γνώσεις
- Μόνο πρόσβαση σε γρήγορο ίντερνετ από:
 - PC or Laptop
 - Desktops (camera, microphone and speakers)
 - Android Tablet
 - iPads

Περιγραφή υποψηφίων για συμμετοχή:

Διευθυντές, Βοηθοί Δντες, Δντες Πωλήσεων & Μάρκετινγκ, Υπ. & Λειτουργοί Τμημάτων Εξυπηρέτησης Πελατών και Τμηματάρχες που έρχονται σε επαφή με τους πελάτες.

ΗΜ/ΝΙΑ: 29 (Τρίτη) Μαρτίου και 05 (Τρίτη) Απριλίου 2022

ΔΙΑΡΚΕΙΑ: 12 ώρες (08:45 – 15:45)

ΓΛΩΣΣΑ: Ελληνική

ΑΞΙΑ: €200 + ΦΠΑ (19%= €38,00)

Το πρόγραμμα έχει εγκριθεί από την **ΑνΑΔ Κύπρου**. Το ύψος της επιχορήγησης αναμένεται: **€144**

Καθαρό Κόστος ανά Συμμετέχοντα: **€94,00** (συμπερ. του ΦΠΑ)

* **Σημείωση:** Η πληρωμή είναι απαραίτητο να γίνεται από Εταιρείες που συμμετέχουν στο πρόγραμμα κατάρτισης για σκοπούς επιχορήγησης της ΑνΑΔ.

Η ΑνΑΔ από 01/01/2022 δεν θα αποδέχεται πληρωμή σε μετρητά.

Το πιο πάνω ποσό περιλαμβάνει:

- Συμμετοχή στο σεμινάριο
- Το υλικό του σεμιναρίου σε ηλεκτρονική μορφή
- Το πιστοποιητικό παρακολούθησης

Το Σεμινάριο μπορεί να διοργανωθεί και σε Ενδοεπιχειρησιακό Επίπεδο προσαρμοσμένο στις ανάγκες της Εταιρείας σας.

Εγγραφείτε Τώρα

Γνώμες Πελατών:

Μάθαμε νέες, απλές ιδέες για καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών μέσα από ένα επικοινωνιακό και επιμορφωτικό σεμινάριο. Η εκπαιδεύτρια είναι εξαιρετική!

Αντρέας Γεωργίου, Αρχή Ηλεκτρισμού Κύπρου

Πολύ καλό σεμινάριο μετάδοσης σωστής συμπεριφοράς απέναντι στους πελάτες. Μάθαμε νέους τρόπους επικοινωνίας με τους πελάτες και πως αντιμετωπίζουμε τους δύσκολους πελάτες. Πολύ καλή και μεταδοτική η εκπαιδεύτρια.

Αντρέας Παναγή, N.A.P. Hair Collection Co. Ltd

Πολύ καλή παρουσίαση και χρήσιμο σεμινάριο! Η εκπαιδεύτρια ήταν πολύ επαγγελματίας.

Μαριάννα Άσπρου, Aeneas Hotel Ltd

Άξιζε πολύ ο χρόνος μου για αυτό το σεμινάριο, μου έδωσε πολύ θετικά μηνύματα, θετικές σκέψεις και δύναμη. Τέλεια προσέγγιση της εκπαιδεύτριας, πολύ καλή στην συζήτηση και πολύ επικοινωνιακή.

Έλενα Αντωνίου, Lordos Plastic Ltd

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ

ΒΑΣΙΛΙΚΗ ΧΡΙΣΤΟΦΗ, ΒΑ

Η Βασιλική Χριστοφή, είναι κάτοχος πτυχίου **ΒΑ στην Εφαρμοσμένη Επικοινωνία (Επικοινωνιολόγος)** από το London Metropolitan University, U.K. με ειδίκευση στις **Δημόσιες Σχέσεις** και στην **Επικοινωνία των δύο φύλων**.

Παράλληλα είναι κάτοχος του Διπλώματος “Business Management Programme” του Institute of Leadership and Management Αγγλίας, Εγκεκριμένη Εκπαιδευτρια του Ινστιτούτου Ηγεσίας και Διοίκησης Αγγλίας και Πιστοποιημένη Εκπαιδευτρια της Αρχής Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού.

Είναι **[NAMA \(National Anger Management Association\) Certified: Anger Management Specialist III and CCIS Crisis Communication Intervention Specialist](#)**

Είναι η πρώτη και μοναδική πιστοποιημένη ειδικός (Specialist) στην Κύπρο και Ελλάδα στους τομείς αυτούς.

Πρόσθετα έχει κάνει ειδική εκπαίδευση στην Διαχείριση Θυμού & Μη Λεκτική Επικοινωνία : Face Micro Expressions and Subtle του Logan Group USA και Paul Ekman, USA αντίστοιχα.

Τα τελευταία **10 χρόνια** εργάζεται στην Conicon ως **Εκπαιδευτρια , Προσωπική Σύμβουλος / Καθοδηγήτρια και Υπεύθυνη Κατάρτισης** και παρέχει **υψηλού επιπέδου εκπαίδευση, καθοδήγηση και συμβουλευτική στους τομείς εξειδίκευσής της** στην Κύπρο και στο εξωτερικό με έμφαση σε θέματα Επικοινωνίας και Προσωπικής Ανάπτυξης, Γλώσσα του σώματος, Διαχείρισης Συγκρούσεων , Διαχείριση Θυμού με πελάτες , Ενίσχυση της Επαγγελματικής εικόνας (Image Building) ,Δημόσιες Σχέσεις, Διοργάνωση Εκδηλώσεων σε αριθμό επαγγελματιών από όλους τους τομείς, όπως εργαζομένους, στελέχη, ασφαλιστές, υπεύθυνους Εξυπηρέτησης Πελατών και άτομα τα οποία ενδιαφέρονται να αναπτύξουν τις διαπροσωπικές τους ικανότητες.

Βίντεο με αποσπάσματα από σεμινάρια της Βασιλικής Χριστοφή θα βρείτε [εδώ](#)

Η Βασιλική Χριστοφή είναι προσκεκλημένη Ομιλήτρια σε Συνέδρια ,Τηλεοπτικές και Ραδιοφωνικές Εκπομπές όπου καλείται να αναλύσει το προφίλ ατόμων την Επικαιρότητας μέσα από την Γλώσσα του Σώματος, Διαχείρισης συγκρούσεων, θυμού ,Επικοινωνίας, επικοινωνίας των δυο φύλλων και να δώσει συμβουλές σχετικά με τους τρόπους ανάπτυξης των πλέον σημαντικών διαπροσωπικών ικανοτήτων στις οποίες έχει εξειδίκευση.

Αποσπάσματα από τηλεοπτικές και ραδιοφωνικές εκπομπές με προσκεκλημένη την Βασιλική Χριστοφή θα βρείτε [εδώ](#)

Επιπρόσθετα είναι αρθρογράφος σε θέματα του τομέα εξειδίκευσης της.

Άρθρα της Βασιλικής Χριστοφής θα βρείτε [εδώ](#)

Blog posts της Βασιλικής Χριστοφής θα βρείτε [εδώ](#)

Καταληκτικά η Βασιλική Χριστοφή έχει την ικανότητα να αναγνωρίσει και να πείσει άτομα να υιοθετήσουν στάσεις και συμπεριφορές που βοηθούν στην Ανάπτυξη της Διαπροσωπική τους Ικανότητα και ως αποτέλεσμα αυτού είναι εν ενεργεία Προσωπική Σύμβουλος / Προπονήτρια σε άτομα σε διάφορες Εταιρείες στα θέματα της ειδικότητας της.

Μελέτες περίπτωσης Έργων Προσωπικής Καθοδήγησης θα βρείτε [εδώ](#)

Η Βασιλική Χριστοφή θεωρείται από τις πλέον μεταδοτικότερες και αποτελεσματικότερες εκπαιδευτριες κάτι το οποίο μπορεί να διαπιστωθεί μέσα από τις Γνώμες των Πελατών από προηγούμενα προγράμματα κατάρτισης και περιπτώσεις προσωπικής καθοδήγησης (coaching).

Τι είπαν Πελάτες για την Βασιλική Χριστοφή θα βρείτε [εδώ](#)

ConiCon

GET IN TOUCH

CONICON LTD

Address: P.O. Box 53300, 3301 Limassol, Cyprus
email: info@conicontraining.com
conicon@logos.cy.net

Phone: (+357) 25 74 93 70
Fax: (+357) 25 74 93 71



Our Website



Tools