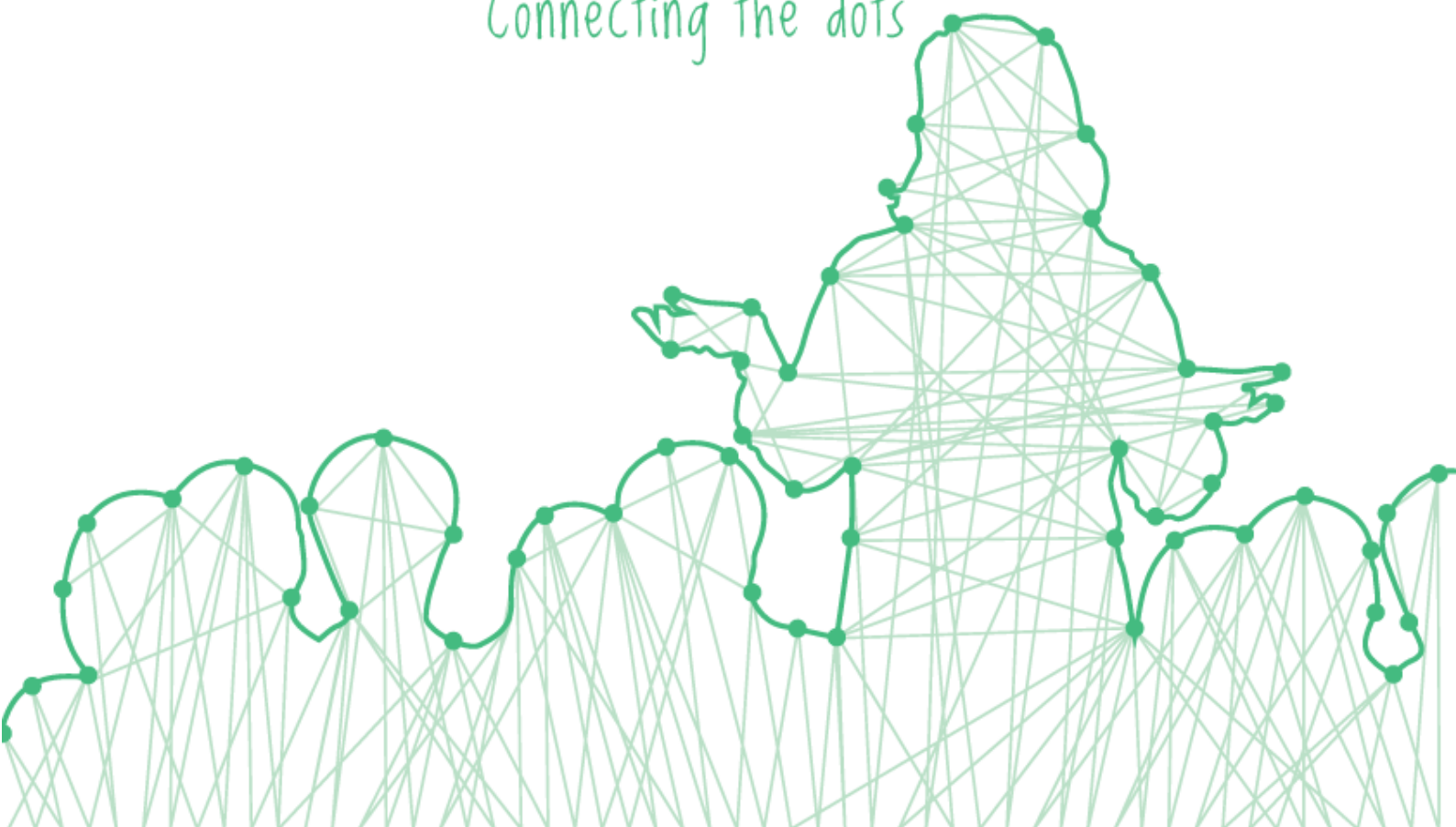


Connecting the dots



[WWW.CONICONTRAINING.COM](http://WWW.CONICONTRAINING.COM)

## Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση Πελατών

Ημερομηνία: 23 (Πέμπτη) Ιουλίου 2020



### CONICON LTD

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

**ConiCon**  
TRAINING & MANAGEMENT  
CONSULTING

## Ανάγκη κατάρτισης:

Η τηλεφωνική επικοινωνία παραμένει μια από τις πιο σημαντικές και απαραίτητες δεξιότητες στο σύγχρονο επιχειρησιακό περιβάλλον.

Είναι πολύ σημαντικό το προσωπικό να συνειδητοποιήσει ότι η επαφή τους με τον πελάτη, επηρεάζει την αντίληψη των πελατών και καθορίζει το επίπεδο ικανοποίησής τους.

Για αυτό το λόγο θεωρείται απαραίτητη η εκπαίδευση στον συγκεκριμένο τομέα.

Το σεμινάριο θα σας διδάξει αποτελεσματικές τεχνικές και θα σας δώσει τις απαραίτητες συμβουλές, καθώς επίσης και την ευκαιρία να εξασκήσετε την προφορική σας επικοινωνία.

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

- Κατανοούν και να εξηγούν την σημαντικότητα της θετικής στάσης στην παροχή εξαιρετικής εξυπηρέτησης πελατών
- Αναγνωρίζουν τα εμπόδια και τις παγίδες που υπάρχουν όσον αφορά την προσφορά υψηλής ποιότητας εξυπηρέτησης πελατών
- Χρησιμοποιούν τον σωστό τρόπο να χαιρετούν, να μεταφέρουν, να τοποθετούν τους καλούντες σε αναμονή, να κλείνουν την κλήση, να λαμβάνουν τα μηνύματα και να κάνουν ερωτήσεις
- Χρησιμοποιούν αποτελεσματικά την φωνή τους, έτσι ώστε να παρέχετε μια αξέχαστη συνομιλία, με το να ελέγχετε την ποιότητα της φωνής σας.
- Μάθουν να μετατρέπουν την επικοινωνία τους σε θετική χρησιμοποιώντας της «μαγικές λέξεις»
- Εφαρμόζουν τεχνικές για την αντιμετώπιση θυμωμένων, αναστατωμένων και παραπονεμένων πελατών
- Εφαρμόζουν τεχνικές για ευαισθητοποίηση και ακοή, με σκοπό την ενίσχυση της κατανόησης και το χτίσιμο μιας ισχυρής σχέσης με τους πελάτες
- Εντυπωσιάζουν με την τηλεφωνική τους επικοινωνία και τον επαγγελματισμό τους
- Χρησιμοποιούν αποτελεσματικές τεχνικές και μεθόδους σε συνδυασμό με εξατομικευμένες συμβουλές έτσι ώστε να εντυπωσιάζουν τους Πελάτες σε κάθε τηλεφωνική σας επικοινωνία μαζί τους.
- Αλλάξουν την στάση τους (attitude) κατά την τηλεφωνική επικοινωνία και να σε εντυπωσιάσουν.
- Μάθουν όλα τα εργαλεία, τεχνικές και μεθόδους που χρειάζονται για να μπορούν πάντα να κερδίζουν την πρώτη ευκαιρία!!

## Δομή Σεμιναρίου:

Το εργαστήριο είναι δομημένο κατά τρόπο που για κάθε ενότητα / παρουσίαση δίνεται η ευκαιρία στους συμμετέχοντες να εργαστούν ατομικά και ομαδικά σε ασκήσεις, μελέτες περίπτωσης και υπόδηση ρόλων, για βέλτιστη κατανόηση των θεμάτων και πρακτική εξάσκηση τους.

Όλη η ύλη αλλά κυρίως οι μελέτες περίπτωσης και οι ασκήσεις βασίζονται σε εφαρμοσμένες στην πράξη μεθόδους, εργαλεία και τεχνικές που έχει εφαρμόσει η Εκπαιδευτριά / Σύμβουλος τα τελευταία 5 χρόνια σε ηγετικές επιχειρήσεις στους τομείς τηλεπικοινωνιών, εξαγωγικές βιομηχανίες, αλυσίδες εστιατορίων και εμπορικές εταιρείες σε προγράμματα συμβουλευτικής και καθοδήγησης.

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

Στο τέλος του προγράμματος θα δοθούν προς τις συμμετέχοντες έντυπα αξιολόγησης του προγράμματος και πιστοποιητικού παρακολούθησης.

## Περιγραφή υποψηφίων για συμμετοχή:

Τα άτομα τα οποία έχουν τηλεφωνική επικοινωνία (πελάτες, συνεργάτες).

**ΗΜ/ΝΙΑ:** 23 (Πέμπτη) Ιουλίου 2020

**ΔΙΑΡΚΕΙΑ:** 7 ώρες (08:45 – 17:15)

**ΓΛΩΣΣΑ:** Ελληνική

**ΑΞΙΑ:** € 190 + ΦΠΑ

Το πρόγραμμα έχει εγκριθεί από την ΑνΑΔ Κύπρου. Οι επιχειρήσεις που συμμετέχουν με εργοδοτούμενους τους οι οποίοι ικανοποιούν τα κριτήρια της Αρχής θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.

Το ύψος της επιχορήγησης αναμένεται στα €84,00.

Καθαρό Κόστος ανά Συμμετέχοντα: €142,10 (συμπ. του ΦΠΑ €36,10)

*Εγγραφείτε Τώρα !!!!*

## Το πιο πάνω ποσό περιλαμβάνει:

- Συμμετοχή στο σεμινάριο
- Welcome Coffee και 2 διαλείμματα για καφέ με σνακ
- Γεύμα – πλούσιο μπουφέ και ποτό
- Το υλικό του σεμιναρίου σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή
- Το πιστοποιητικό παρακολούθησης.

*Το Σεμινάριο μπορεί να διοργανωθεί και σε Ενδοεπιχειρησιακό Επίπεδο προσαρμοσμένο στις ανάγκες της εκάστοτε Εταιρείας*

## Γνώμες Πελατών:

Πάρα πολύ καλό σεμινάριο, μάθαμε τρόπους να αντιμετωπίζουμε τους πελάτες με θετικότητα και ευγένεια. Πολύ καλή η εκπαιδεύτρια.

**Ευτυχία Ιωακείμ, Speed Fire Services**

Πολύ βοηθητικό σεμινάριο και η εκπαιδεύτρια ήταν υπέροχη.

**Μαρούλα Χριστοδούλου, Καραϊσκάκειο ίδρυμα**

Υπέροχο σεμινάριο γεμάτο θετικότητα και ευγένεια! Η Κα. Χριστοφή ήταν τέλεια!

**Safyat, VS Express Nails**

Ενδιαφέρον και πολύ επίκαιρο θέμα. Η εκπαιδεύτρια έχει μεταδοτικότητα και γνώριζε το αντικείμενο.

**Ιωάννης Χανιώτης, PWC**

## 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](#)

Είναι η πρώτη και μοναδική πιστοποιημένη ειδικός (Specialist) στην Κύπρο και Ελλάδα στον τομέα αυτό.

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 8 χρόνια εργάζεται στην Conicon ως Εκπαιδευτρια , Προσωπική Σύμβουλος / Καθοδηγήτρια και Υπεύθυνη Κατάρτισης και διδάσκει ανελλιπώς ποικίλες θεματικές ενότητες 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 Επικαιρότητα 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](mailto:info@conicontraining.com)  
[conicon@logos.cy.net](mailto:conicon@logos.cy.net)

Phone: (+357) 25 74 93 70

Fax: (+357) 25 74 93 71



**Our Website**



**Tools**