



Εμπειρία Πελάτη

Εξυπηρέτηση Πελατών

Τετάρτη 01/06/2022, 08:30-16:15 (Code: A07CUSTEXP20220601)

07 ώρες

Το πρόγραμμα θα υλοποιηθεί με τη μέθοδο της σύγχρονης ηλεκτρονικής μάθησης



Σκοπός Προγράμματος

Η δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πελάτες, είναι ένας από τους πρωταρχικούς στρατηγικούς στόχους πολλών εταιρειών. Το αίσθημα του ευχαριστημένου πελάτη και της ολικής θετικής εμπειρίας που λαμβάνει, συνδέεται άρρηκτα με την πιστότητα που αυτός επιδεικνύει. Έρευνες δείχνουν η πιστότητα ενός πελάτη οφείλεται στο 46% στην θετική εμπειρία που αποκομίζει, το 33% στο ίδιο το προϊόν ενώ μόλις 21% στην τιμή του προϊόντος.

Σκοπός του προγράμματος, είναι οι συμμετέχοντες να αποκτήσουν γνώσεις και δεξιότητες που θα τους βοηθήσουν να προσφέρουν μια θετική εμπειρία κατά την επίσκεψη του πελάτη ή αλληλεπίδρασή του με άτομα ή παροχές του οργανισμού όπως επίσης τεχνικές που θα τους βοηθήσουν να ξεπεράσουν τις προσδοκίες του πελάτη. Επίσης το πρόγραμμα σκοπεύει να βοηθήσει τους καταρτιζόμενους να προβαίνουν σε διορθωτικές κινήσεις ώστε να μετατρέπουν μια «κακή» εμπειρία πελάτη σε «θετική» και να αποτελούν πάντα την πρώτη επιλογή για τους πελάτες τους.

Θεματολογία

1. Εισαγωγή στο εργαστήριο
2. Η θετική εμπειρία πελάτη
3. Παράγοντες που διαμορφώνουν την θετική εμπειρία
4. Η προσδοκία του πελάτη και η δημιουργία αντίληψης
5. Δημιουργώντας Πιστούς Πελάτες – Στρατηγικός Σχεδιασμός
6. Μέτρηση θετικής εμπειρίας Πελάτη
7. Κλείσιμο και Αξιολόγηση Σεμιναρίου

Εκπαιδευτής

Βασιλική Ανδρικοπούλου

Τιμή

Αρχική τιμή: €234.00 + ΦΠΑ (Αναμενόμενη Επιχορήγηση από ΑΝΑΔ: €84.00) Τελικό Ποσό: €194.46

**Κόστος εξέτασης: €60.00 + ΦΠΑ

The programme specification has been approved by the HRDA.



7777 7252



enquiries@mmclearningsolutions.com



Ίμβρου 16 Λευκωσία 1055

