

ΠΟΛΥΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ Γλωσσική Επικοινωνία για εξυπηρέτηση πελατών σε προσωπικό επίπεδο

17 Μαΐου 2022 - 14 Ιουνίου 2022

Μέρες: Κάθε Τρίτη

Ώρες: 09:00 - 12:15

Διάρκεια: 15 ώρες

Πληρωτέο Ποσό για Επιχειρήσεις που

δικαιούνται Επιχορήγηση από την ΑνΑΔ: **€150**

Κόστος πριν την επιχορήγηση: €330

Ανάγκη κατάρτισης:

Η ανάγκη κατάρτισης εμφανίζεται στον χώρο των επιχειρήσεων όπου η λανθασμένη χρήση της επικοινωνίας δημιουργεί προβλήματα, τα οποία οδηγούν στις διαπροσωπικές εντάσεις, στο χαμηλό επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών, στη μείωση της παραγωγικότητας και ως εκ τούτου στις μειωμένες πωλήσεις.

Ο σκοπός του προγράμματος είναι να καταρτίσει τα άτομα που εργάζονται στον τομέα της Εξυπηρέτησης Πελατών, στην κατάλληλη χρήση της Γλωσσικής Επικοινωνίας, για τη βέλτιστη, ουσιαστική, ενεργητική και εποικοδομητική ενδοεπιχειρησιακή επικοινωνία, καθώς και την επικοινωνία μεταξύ των πελατών και των διαφόρων οργανισμών με τους οποίους συνεργάζονται. Το πρόγραμμα αποσκοπεί στην αύξηση της αποδοτικότητας των υπαλλήλων και στην αναβάθμιση της ποιότητας της απόδοσής τους και κατ' επέκταση στην αύξηση των πωλήσεων/εσόδων της επιχείρησης.

Ο απώτερος στόχος του προγράμματος είναι να βοηθήσει τα άτομα που καλούνται να επικοινωνήσουν με άτομα άλλων οργανισμών ή πελάτες που είναι δυσαρεστημένοι, για να μπορούν να ανταποκρίνονται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο χρησιμοποιώντας τις κατάλληλες λέξεις, το σωστό φρασεολόγιο, την αρμόζουσα τονικότητα και χροιά φωνής, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η λύση του προβλήματος, να εξουδετερώνονται τυχόν παρεξηγήσεις, ο πελάτης/άτομα άλλων οργανισμών να μένουν ικανοποιημένοι και να αποκαθίσταται η εμπιστοσύνη προς τον εν λόγω οργανισμό.

Σε ποιους απευθύνεται:

Εργαζόμενοι στον τομέα της Επικοινωνίας και της Εξυπηρέτησης Πελατών. Επίσης στο πρόγραμμα μπορούν να λάβουν μέρος διευθυντικά στελέχη και υπεύθυνοι τμημάτων.

Πληροφορίες και Εγγραφές:

Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης @ KES College

Λεωφόρος Καλλιπόλεως 5, 1055 Λευκωσία

www.training.kes.ac.cy

Τηλ: 22875737

Φαξ: 22756562

Email: info@training.kes.ac.cy

Η προδιαγραφή του προγράμματος εγκρίθηκε
από την ΑνΑΔ.



Αρχή Ανάπτυξης
Ανθρώπινου
Δυναμικού
Κύπρου

ΠΟΛΥΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Γλωσσική Επικοινωνία για εξυπηρέτηση πελατών σε προσωπικό επίπεδο



Στόχοι:

Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος οι καταρτιζόμενοι θα είναι σε θέση να:

Σε επίπεδο γνώσεων ο καταρτιζόμενος μπορεί να:

1. Ορίζει το όραμα του οργανισμού.
2. Επιλέγει τη χρήση θετικών εκφράσεων κατά τη συνομιλία.
3. Αναγνωρίζει το πρόβλημα που αντιμετωπίζει ο πελάτης, όταν ο πελάτης κάνει το παράπονό του.
4. Επεξηγεί στον πελάτη τη διαδικασία εξυπηρέτησης για την επίλυση του προβλήματος και την καλύτερη επικοινωνία μεταξύ τους.
5. Συνοψίζει το προς επίλυση θέμα.

Σε επίπεδο δεξιοτήτων ο καταρτιζόμενος μπορεί να:

1. Αποκωδικοποιεί τη στάση των συναδέλφων, πελατών ή ατόμων άλλων οργανισμών με τους οποίους έρχεται σε επαφή.
2. Ερμηνεύει το προς επίλυση θέμα.
3. Συσχετίζει τις πληροφορίες που λαμβάνει.
4. Διευκρινίζει τον τρόπο χειρισμού της κατάστασης.
5. Διαχειρίζεται τον λόγο σωστά, ώστε μέσω του διαλόγου να επιτυγχάνεται η καλύτερη δυνατή επικοινωνία.
6. Επιλύει δυσάρεστες καταστάσεις που προκύπτουν.
7. Συντάσσει ολοκληρωμένες και ξεκάθαρες επιστολές, emails, διαφημιστικά post/spot για την ικανοποίηση και διεκπεραίωση των αναγκών του οργανισμού σε κάθε περίπτωση.
8. Σχεδιάζει την επόμενη του κίνηση.

Σε επίπεδο στάσεων ο καταρτιζόμενος μπορεί να:

1. Δείχνει σεβασμό απέναντι στο κάθε άτομο εντός του οργανισμού ή πελάτες.
2. Αντιμετωπίζει με θετική διάθεση και ψυχραιμία τους πελάτες, επιτυγχάνοντας την άριστη επικοινωνία μεταξύ τους.
3. Εκτιμά τους συναδέλφους, προϊστάμενους και υφισταμένους του και την εργασία που προσφέρει ο καθένας.
4. Ενθαρρύνει τα άτομα με τα οποία έρχεται σε επαφή, ώστε να επικρατεί ένα ευχάριστο κλίμα εργασίας και συνεργασίας.

Περιεχόμενο προγράμματος:

Ενότητα 1: Όραμα και Στόχοι του Οργανισμού

- Γένεση του Οργανισμού/ιστορία της δημιουργίας του Οργανισμού.
- Όραμα και Στόχοι Οργανισμού
- Η γλώσσα των λέξεων
- Σωστή χρήση της γλώσσας στη διατύπωση των στόχων και στην επικοινωνία.
- Από τη Θεωρία στην Πράξη
- Συμβολή των υπαλλήλων στην επίτευξη των στόχων του οργανισμού
- Στόχοι του οργανισμού και προσωπικοί εργασιακοί στόχοι ~ η χρυσή τομή

Ενότητα 2: Λεκτική Επικοινωνία (γραπτή και προφορική)

- Η δύναμη και η δυναμική των λέξεων
- Δημιουργία και καθιέρωση του «Μότο» του Οργανισμού
- Επιχειρησιακή/ Επαγγελματική φρασεολογία
- Δημιουργία επαγγελματικών emails με ανθρωποκεντρική προσέγγιση
- Θετική Νοοτροπία και Αισιόδοξη Στάση
- Υιοθέτησης Θετικής Νοοτροπίας και Αισιόδοξης Στάσης

Η προδιαγραφή του προγράμματος εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ.



Αρχή Ανάπτυξης
Ανθρώπινου
Δυναμικού
Κύπρου

ΠΟΛΥΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Γλωσσική Επικοινωνία για εξυπηρέτηση πελατών σε προσωπικό επίπεδο



Ενότητα 3: Εξωτερίκευση Αισθημάτων & Συναισθημάτων

- Διάκριση Αισθήματος – Συναισθήματος. Διαφορές και διάκριση τους
- Αναγνώριση Αισθήματος - Συναισθήματος
- Πώς το αίσθημα/συναίσθημα γίνεται λέξη;
- Εξωτερίκευση αισθημάτων και συναισθημάτων με τη χρήση των κατάλληλων λέξεων
- Εκμάθηση εξωτερίκευσης των αισθημάτων/συναισθημάτων μέσω των λέξεων.

Ενότητα 4: Προσωπική Εμφάνιση & Γλώσσα του σώματος

- Προσωπική Εμφάνιση και Υγιεινή
- Τύποι ανθρώπων και τρόποι προσέγγισής τους/υπόδυση ρόλων.
- Η Γλώσσα του σώματος / παραδείγματα.
- Τύποι πελατών και τρόποι προσέγγισής τους
- Επεξήγηση πως η στάση του σώματος διευκολύνει στην αναγνώριση των τύπων των ανθρώπων και με ποιους τρόπους προσεγγίζεται πιο εύκολα ο κάθε τύπος.

Ενότητα 5: Εξυπηρέτηση Πελατών σε προσωπικό επίπεδο

- Αναγνώριση, Διατύπωση και Ερμηνεία του προβλήματος.
- Θετική ανταπόκριση απέναντι στον πελάτη και τις απαιτήσεις του
- Χαμόγελο, Ευγένεια και Κατανόηση: το τρίπτυχο της επιτυχημένης επικοινωνίας προς επίλυση οποιουδήποτε προβλήματος
- Βιωματική άσκηση-τρίπτυχο της επιτυχημένης επικοινωνίας. Υπόδειξη κλίμακων μέτρησης και αξιοποίησης του κάθε στοιχείου.
- Λύση προβλήματος και Αποχαιρετισμός
- Κλείσιμο της επικοινωνίας, μιας και είναι το σημείο όπου θα αφήσει καλή ή εξαιρετική επίγευση.

Εκπαιδύτρια:

Η Αντρη Χαϊράλλα κατέχει Πτυχίο Ελληνικής Φιλολογίας και είναι πιστοποιημένη Εκπαιδύτρια της ΑνΑΔ. Επίσης κατέχει το *Master Practitioner of Neurolinguistic Programming by National Federation of NeuroLinguistic Programming* καθώς και *Diploma of Life Coaching by Cyprus Hypnosis, NLP & Life Coaching Institute*. Εργάστηκε για αρκετά χρόνια ως καθηγήτρια και τα τελευταία χρόνια διδάσκει επαγγελματικά σεμινάρια, προγράμματα και βιωματικά εργαστήρια σε διάφορους τομείς, όπως η Ανάπτυξη και Ενδυνάμωση Δεξιοτήτων, η Προσωπική Ανάπτυξη και η Αυτοβελτίωση, η Υγιής – Ενεργητική – επικοινωνιακή Επικοινωνία, η Εξυπηρέτηση Πελατών, το Επαγγελματικό Προφίλ, η Αναγνώριση & Διαμόρφωση Συμπεριφοράς, η Διαχείριση Αισθημάτων, η Επίτευξη Στόχων, η Ενδυνάμωση Εγώ και η απαλλαγή από μη εξυπηρετούμενες πεποιθήσεις κ.ά.

Θα απονεμηθεί από το ΚΕΚ KES College Πιστοποιητικό Κατάρτισης σε όσους από τους συμμετέχοντες θα ολοκληρώσουν με επιτυχία το πρόγραμμα

Το ΚΕΚ KES College έχει εγκριθεί από την ΑνΑΔ και ως Κέντρο Αξιολόγησης Επαγγελματικών προσόντων (ΚΑΕΠ) στους τομείς Τουριστική Βιομηχανία και Παροχή Επαγγελματικής Κατάρτισης.

Η προδιαγραφή του προγράμματος εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ.



Αρχή Ανάπτυξης
Ανθρώπινου
Δυναμικού
Κύπρου