

## ΠΟΛΥΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ Εξυπηρέτηση πελατών και διαχείριση παραπόνων βάσει ISO 10002

Παρασκευή, 29 Απριλίου 2022  
Ώρες: 09:00 - 17:00  
Διάρκεια: 7 ώρες  
Χώρος: KES College

Πληρωτέο Ποσό για Επιχειρήσεις που  
δικαιούνται Επιχορήγηση από την ΑνΑΔ: **€120**  
Κόστος πριν την επιχορήγηση: €204

### Σε ποιους απευθύνεται:

Το πρόγραμμα αφορά Υπεύθυνους Πωλήσεων, Ιατρικούς Επισκέπτες, Λειτουργούς και Υπαλλήλους Τμημάτων εξυπηρέτησης Πελατών, Λειτουργούς και Υπαλλήλους Τηλεφωνικών Κέντρων, Επιχειρηματίες.

### Στόχοι:

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

#### (σε επίπεδο Γνώσεων)

1. Να αναγνωρίζουν την αναγκαιότητα της σωστής εξυπηρέτησης πελατών
2. Να κατατάσσουν τα επίπεδα προτεραιότητας της εξυπηρέτησης πελατών
3. Να κατανοούν τις βασικές αρχές λειτουργίας του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών
4. Να κατανοούν τις αρχές του προτύπου ISO 10002, που αφορά την διαχείριση παραπόνων

#### (σε επίπεδο Δεξιοτήτων)

1. Να αναπτύσσουν ολοκληρωμένες τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών
2. Να επιδεικνύουν την κατάλληλη φρασεολογία και λεκτικό χειρισμό
3. Να επιλέγουν την κατάλληλη μεθοδολογία αποκλιμάκωσης εντάσεων
4. Να επεξηγούν τις διαδικασίες σύμφωνα με τη μεθοδολογία του διεθνούς προτύπου ISO 10002

#### (σε επίπεδο Στάσεων)

1. Να αντικρούουν ανεφάρμοστη επιχειρηματολογία
2. Να συμμετέχουν ενεργά στην ανάπτυξη πολιτικών εξυπηρέτησης πελατών

### 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

## Εξυπηρέτηση πελατών και διαχείριση παραπόνων βάσει ISO 10002

### Περιεχόμενο προγράμματος:

- Ανάλυση των Team Building Games
- Ενοσιολογικός Προσδιορισμός της Εξυπηρέτησης

### Άριστη Εξυπηρέτηση

- Τι σημαίνει άριστη εξυπηρέτηση;
- Ποια τα οφέλη της άριστης εξυπηρέτησης;
- Η προέκταση του ορισμού “Εξυπηρέτηση”
  - ο Ποιοι είναι πελάτες σας;
  - ο Η φιλική προσέγγιση στον πελάτη

### Η σημαντικότητα της Εξυπηρέτησης του Πελάτη

- Πελάτης: Το Α και Ω του επιχειρήν
- Τα οφέλη της άριστης εξυπηρέτησης πελατών
- Εστίαση στην αποτελεσματική εξυπηρέτηση του πελάτη
- Κερδοφορία μέσω της αποτελεσματικής εξυπηρέτησης του πελάτη
- Παροχή καλύτερης και γρηγορότερης εξυπηρέτησης και αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη
- Επαγγελματικές ιδιότητες της “Εξυπηρέτησης Πελατών”

### Ανάπτυξη Επικοινωνιακών Ικανοτήτων

- Ανοιχτή και Ενεργή Ακρόαση
- Τα 3Α της Ενεργής Ακρόασης
- Οι 7 Ικανότητες “Κλειδιά” της Ενεργής Ακρόασης
- Χαμηλοί Τόνοι
- Μιλάμε δυνατά γιατί είμαστε εκνευρισμένοι ή εκνευριζόμαστε γιατί μιλάμε δυνατά;

### Εξυπηρέτηση Δύστροπων Πελατών - Αποφυγή και Διευθέτηση Διενέξεων

- Μάθετε τι προσδοκούν οι πελάτες
- Ο Δύστροπος Πελάτης
  - ο Αντιμετωπίζοντας τον Δύστροπο Πελάτη
- Ο Δυσारेστημένος Πελάτης
  - ο Επιτυχής Εξυπηρέτηση Δυσारेστημένου Πελάτη
- Έναρξη Διένεξης
- Βήματα Αντιμετώπισης Διένεξης
  1. Κατανόηση Διένεξης
  2. Διατήρηση χαμηλών τόνων και επικοινωνίας με τους αντιτιθέμενους
  3. Καταγραφή Πιθανών Διευθετήσεων
  4. Επιλογή της Βέλτιστης Διευθέτησης και μιας Εναλλακτικής
- Αντιμετώπιση Αγχωτικών και πειστικών καταστάσεων
- Κλείσιμο της Διένεξης – Αξιοπρεπής Υποχώρηση

### Απλές πράξεις – Τεράστιο όφελος

- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση: Σημασία δεν έχει ΤΙ λέμε αλλά ΠΩΣ
- Ιεράρχηση απαντήσεων στα e-mail. Απαντήστε σύντομα
- Social Media. Ναι, θα την δουν και θα την αναπαράγουν χιλιάδες την απάντησή μας
- Τα Do’s και Dont’s στην εξυπηρέτηση πελατών

# ΠΟΛΥΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

## Εξυπηρέτηση πελατών και διαχείριση παραπόνων βάσει ISO 10002

KEK  
**KES**  
COLLEGE

### Εκπαιδευτής:

Ο Δρ. Κωνσταντίνος Δέδες είναι απόφοιτος της σχολής Διοίκησης Επιχειρήσεων, της National Academy of Business Administration της Νέας Υόρκης, με ειδίκευση στα Διεθνή Επιχειρησιακά Χρηματοοικονομικά, και κάτοχος Μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών από το ίδιο ίδρυμα στη Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA) με ειδίκευση την Επιχειρησιακή Στρατηγική και Λήψη Αποφάσεων. Από το πανεπιστήμιο Αιγαίου έλαβε τον διδακτορικό του τίτλο στην επιχειρησιακή στρατηγική και πολιτική ως Ειδικός Μεταπτυχιακός Υπότροφος και παράλληλα τον μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών (M.Sc.) του προγράμματος Ναυτιλία, Μεταφορές και Διεθνές Εμπόριο.

Έχει εργαστεί ως Ανώτερος Λέκτορας και Ακαδημαϊκός Διευθυντής στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών του Πανεπιστημίου Glyndwr και του κολλεγίου Blake Hall College του Λονδίνου. Επίσης έχει διατελέσει Διευθύνων Σύμβουλος σε μεγάλους οργανισμούς παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών όπως και στέλεχος στο Χρηματιστήριο της Θεσσαλονίκης. Από το 2021, έχει αναλάβει τα καθήκοντα Συντονιστή του Προγράμματος Διοίκησης επιχειρήσεων στο KES College, μαζί με διάφορα διδακτικά αντικείμενα.

Είναι πιστοποιημένος επιθεωρητής συστημάτων ποιότητας (ISO 9000), περιβάλλοντος (ISO 14000) και ασφάλειας πληροφοριών (ISO 27000), καθώς επίσης και ειδικευμένος στη Διαχείριση Κρίσεων.

Έχει συμμετάσχει σε πληθώρα συνεδρίων με δημοσιεύσεις και ανακοινώσεις, ενώ έχει βραβευτεί από το World Ports Association για την ερευνητική του εργασία, σχετικά με την Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στα κύρια λιμάνια της Ελλάδας, και από την Oxford Innovation και το Small Business Association της Αγγλίας για την καινοτόμο πρότασή του στη στρατηγική ανάπτυξη Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων.



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