

«SERVICE DESIGN: ΟΛΙΣΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΠΕΛΑΤΗ»

Ημερομηνίες Διεξαγωγής: Τετάρτη 17/02/2021 και Πέμπτη 18/02/2021
(09:00-12:45) (09:00-12:45)

Τρόπος Διεξαγωγής: **ONLINE μέσω υπηρεσίας τηλεδιάσκεψης**

* Το επιμορφωτικό πρόγραμμα έχει διάρκεια 7 ώρες και θα διεξαχθεί σε δύο (2) διαδικτυακές συναντήσεις.

**ΔΗΛΩΣΗ
ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ
ΠΑΤΗΣΤΕ ΕΔΩ**

Σκοπός:

Οι επιχειρήσεις κάνουν ό,τι είναι δυνατόν για να παρέχουν μοναδικές εμπειρίες στους πελάτες τους. Δυστυχώς όμως, οι έρευνες δείχνουν ότι μόνο ένα μικρό ποσοστό των πελατών είναι ευχαριστημένο με την ολική εμπειρία που λαμβάνει. Οι πολλοί κανόνες, διαδικασίες και άλλες ενέργειες δεν έχουν αποδώσει. Οι εταιρείες που θέλουν να έχουν μέλλον καλούνται να επανασχεδιάσουν τις λειτουργίες τους, ώστε ο πελάτης τους να απολαμβάνει εύκολα, ό,τι ώρα τον βολεύει και στον βαθμό που θέλει, τα προϊόντα και υπηρεσίες που τον ενδιαφέρουν.



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

- διακρίνουν τα σημεία στα οποία είναι καλοί όσον αφορά την εμπειρία που παρέχουν στους πελάτες τους και τα σημεία τα οποία πρέπει να βελτιώσουν.
- διαχειρίζονται το εργαλείο *Service Design*, το οποίο θα τους βοηθήσει να βελτιώσουν σημαντικά την εμπειρία που βιώνουν οι πελάτες τους.
- εξηγούν τα διάφορα εργαλεία που έχουν στην διάθεση τους οι επιχειρήσεις για να σχεδιάζουν την εμπειρία εξυπηρέτησης ολιστικά.
- χρησιμοποιούν την τεχνολογία όπου μπορούν ώστε να βελτιώνουν την εμπειρία προς τον πελάτη.
- κατονομάζουν νέες μεθόδους διαφοροποίησης από τον ανταγωνισμό, εκτός από την τιμή.
- αντιληφθούν την σπουδαιότητα του να συνεργάζονται όλα τα τμήματα μιας επιχείρησης, ώστε να μην «σπάει» η αλυσίδα εξυπηρέτησης πελατών.

Περιγραφή Υποψηφίων:

Το σεμινάριο απευθύνεται σε **Γενικούς Διευθυντές, Διευθυντές και Εποπτικό Προσωπικό από τα Τμήματα Μάρκετινγκ, Πωλήσεων, Εξυπηρέτησης Πελατών, Οικονομικών Υπηρεσιών (όταν έχει την ευθύνη εισπράξεων) και Λειτουργιών.**

Εκπαιδευτής:

Το εν λόγω πρόγραμμα θα διδάξει ο κύριος Εμπειρογνώμονας κος **Μιχάλης Μαϊμάρης**.

Δικαίωμα Συμμετοχής: €180 + €34.20 Φ.Π.Α.

Η προδιαγραφή του προγράμματος εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ.

Επιχορήγηση από ΑνΑΔ → €119

Ποσό Πληρωτέο στο ΚΕΒΕ → €95.20 (€61 + €34.20 Φ.Π.Α)

Δηλώσεις Συμμετοχής:

Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται όπως συμπληρώσουν **ηλεκτρονικά** τη σχετική δήλωση συμμετοχής πατώντας **ΕΔΩ το αργότερο μέχρι την Τετάρτη 10 Φεβρουαρίου 2021.**

Η πρακτική φύση και ο τύπος του προγράμματος θέτουν περιορισμούς στον αριθμό των συμμετοχών, γι' αυτό οι αιτήσεις θα γίνονται δεκτές με σειρά προτεραιότητας.

Για περισσότερες πληροφορίες ή διευκρινίσεις παρακαλώ επικοινωνήστε με την κα. Ζωή Πιερίδου, Λειτουργό ΚΕΒΕ, στα τηλ. 22889746/ 22889840, email: z.pieridou@ccci.org.cy.

Με εκτίμηση,

Χρίστος Ταντελής
Ανώτερος Λειτουργός ΚΕΒΕ

ΤΡΟΠΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

1. Με Επιταγή στο όνομα του ΚΕΒΕ
2. Κατάθεση στους πιο κάτω λογαριασμούς:

ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ

ΑΡ. ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ: **0194-12-006537**

IBAN NO.: **CY 16 0020 0194 000 000 12 0065 3700**

BIC: **BCYRCY2N**

3. Μέσω της Υπηρεσίας **JCC SMART** πατώντας στον σύνδεσμο: <https://www.jccsmart.com/e-bill/32522039>

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

ΑΡ. ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ: **121-01-013924-01**

IBAN NO.: **CY25005001210001210101392401**

BIC: **HEBACY2N**

Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ. Οι επιχειρήσεις που συμμετέχουν με εργαζομένους τους, οι οποίοι ικανοποιούν τα κριτήρια της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.



Αρχή Ανάπτυξης
Ανθρώπινου
Δυναμικού
Κύπρου

***Ακολουθεί Αναλυτικό Πρόγραμμα**

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

SERVICE DESIGN: ΟΛΙΣΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΠΕΛΑΤΗ			
Τετάρτη, 17 Φεβρουαρίου 2021			
Ώρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση περιεχομένου
Από	Μέχρι	(ώρες : λεπτά)	
09:00	11:00	2:00	<p>Εισαγωγή και στόχοι του προγράμματος</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αλληλογνωριμία • Σκοπός / προσδοκώμενα αποτελέσματα • Μαθησιακό συμβόλαιο <p><u>Τι είναι το Service Design;</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Οργανώνοντας την εταιρεία από την πλευρά του Πελάτη • Πως η τεχνολογία επηρεάζει την αλληλεπίδραση των πελατών με τις επιχειρήσεις; • Βελτιώνοντας την εμπειρία που ζει ο Πελάτης με τα προϊόντα ή τις Υπηρεσίες μας <ul style="list-style-type: none"> ○ Παρουσίαση Παραδειγμάτων ○ Η εμπειρία από την αγορά: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Κινητού Τηλεφώνου ▪ Αυτοκινήτου ▪ Σούπερμαρκετ ▪ Χρήση App • Τι μπορούμε να κάνουμε διαφορετικά στην δική μας εταιρεία;
11:00	11:15	0:15	Διάλειμμα
11:15	12:45	1:30	<p><u>Από τα προϊόντα στις υπηρεσίες</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Γιατί όλες οι εταιρείες σήμερα, ανεξάρτητα από τι πωλούν είναι στον χώρο των υπηρεσιών <ul style="list-style-type: none"> ○ Προσφέροντας μοναδικές εμπειρίες στους Πελάτες μας <p><u>Τα 4 συστατικά του Service Design</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Understandability – Κατανοητό • Usability - Χρησιμότητα • Distinction - Διάκριση • Aesthetics - Αισθητική <p>Παρουσίαση παραδειγμάτων Άσκηση από τους συμμετέχοντες: Εφαρμόζοντας τα πιο πάνω στην εταιρεία μας</p>
Διάρκεια Κατάρτισης		3:30 ώρες	

SERVICE DESIGN: ΟΛΙΣΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΠΕΛΑΤΗ			
Πέμπτη, 18 Φεβρουαρίου 2021			
Ώρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση περιεχομένου
Από	Μέχρι	(ώρες : λεπτά)	
09:00	11:00	2:00	<u>Αξιολογώντας την εμπειρία του Πελάτη μας σε κάθε σημείο επαφής</u> <ul style="list-style-type: none"> • Πως γίνεται η αξιολόγηση; • Παρουσίαση παραδειγμάτων • Άσκηση από τους συμμετέχοντες • Παρουσίαση / Συζήτηση
11:00	11:15	0:15	Διάλειμμα
11:15	12:45	1:30	<u>Διορθώνοντας τα σημεία με αρνητική αξιολόγηση από τους Πελάτες</u> <ul style="list-style-type: none"> • Παρουσίαση Μεθοδολογίας Αξιολόγησης • Παρουσίαση παραδείγματος • Συζήτηση • Ποια εμπόδια θα βρω όταν θα υιοθετήσω την μεθοδολογία αυτή στην εταιρεία μου; • Πως θα τα ξεπεράσω; <p>Συμπεράσματα / Αξιολόγηση Σεμιναρίου & Εκπαιδευτή</p>
Διάρκεια Κατάρτισης		3:30 ώρες	