



**ΨΗΛΗ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ ΓΙΑ
ΨΗΛΟ ΒΙΟΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ**

**HIGHER PRODUCTIVITY FOR
HIGHER STANDARD OF LIVING**

Πρόγραμμα Κατάρτισης:

Δώστε στους πελάτες σας αυτό που θέλουν (Εξυπηρέτηση πελατών) (SOP 40)

Ημερομηνία Διεξαγωγής:	3/12, 4/12, 10/12 & 11/12/2020		
Τρόπος Διεξαγωγής:	Διαδικτυακά		
Υπεύθυνη Προγράμματος:	Ανδρέας Στυλιανού Τηλ.: 22806144, Φαξ: 22376872, Email: astylianou@kepa.mlsi.gov.cy		
Δικαίωμα Συμμετοχής: €130 το άτομο	Επιχορήγηση ΑνΑΔ: €104 το άτομο	Υπόλοιπο πληρωτέο στο ΚΕΠΑ: €26 το άτομο	

ΑΝΑΓΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:

Η επιμόρφωση όσον αφορά τα πλεονεκτήματα της πελατοκεντρικής προσέγγισης, της σωστής ενημέρωσης του πελάτη, της εφαρμογής αποτελεσματικών τεχνικών ποιοτικών πωλήσεων και τρόπων σωστής εξυπηρέτησης, για αποτελεσματική προώθηση των προϊόντων ή υπηρεσιών της επιχείρησης.

ΣΤΟΧΟΙ:

Με την ολοκλήρωση του προγράμματος οι συμμετέχοντες θα έχουν κατανοήσει την έννοια της ποιοτικής εξυπηρέτησης, ώστε να εκπροσωπούν επαγγελματικά τον οργανισμό στον οποίο ανήκουν, να αντιλαμβάνονται ξεκάθαρα τις ανάγκες των ανθρώπων τους οποίους εξυπηρετούν, να χειρίζονται αποτελεσματικά δύσκολους πελάτες και να αντιμετωπίζουν εύστοχα τα παράπονα και τις αντιρρήσεις.

ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ:

Στελέχη, των οποίων η καθημερινότητα περιλαμβάνει τη διαχείριση και εξυπηρέτηση πελατών ή άτομα που έρχονται σε επαφή με το κοινό.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ: 14 ώρες

Πέμπτη 3/12/2020, Παρασκευή 4/12/2020, Πέμπτη 10/12/2020, Παρασκευή 11/12/2020, από τις 8:30π.μ – 12:15μ.μ

ΓΛΩΣΣΑ: Ελληνική

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ: Ανδρέας Χριστοφόρου

ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ ΘΕΣΕΩΝ: 28 θέσεις

ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:

Η υλοποίηση της κατάρτισης θα πραγματοποιηθεί με τη μέθοδο της κατά πρόσωπο εκπαίδευσης και με τεχνικές διάλεξης, συζήτησης και ομάδων εργασίας.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΜΕΣΑ/ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ:

Η υλικοτεχνική υποδομή περιλαμβάνει ηλεκτρονικό υπολογιστή, μηχανήμα και οθόνη προβολής, πίνακα (flip chart), έντυπες σημειώσεις και εκπαιδευτικές ταινίες.

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Πέμπτη 3 Δεκεμβρίου, 2020

- 1
 - Εστιάζοντας στον πελάτη - το πιο πολύτιμο στοιχείο της επιχείρησης
 - Σύγχρονη έννοια πελάτη, κατηγοριοποίηση πελατείας, γνωριμία με τον πελάτη
 - Οφέλη της τμηματοποίησης των πελατών
 - Σχέσεις με τον πελάτη
 - Είδη πελατών: διαφημιστής ή δυσφημιστής
 - Ομαδική άσκηση
- 2
 - Ανίχνευση και καταγραφή αναγκών πελατών
 - Εξατομίκευση της ανάγκης πελατών
 - Προσδοκίες πελατών
 - Τρόποι ικανοποίησης των προσδοκιών
 - Καλή και κακή εξυπηρέτηση
 - Παθητική και ενεργητική εξυπηρέτηση
 - Πρότυπα ποιοτικής εξυπηρέτησης
 - Η χρήση του πληθυντικού
 - Η χρήση του μικρού ονόματος
 - Διαχείριση πελατείας
 - Προσέλκυση νέας πελατείας
 - Παιχνίδι ρόλων
 - Κατάληξη πρώτης μέρας σεμιναρίου

Παρασκευή 4 Δεκεμβρίου, 2020

- 1
 - Το επικοινωνιακό παιχνίδι της προσέγγισης και η σημασία του
 - Είδη επικοινωνίας: λεκτική και μη λεκτική
 - Θετική σκέψη κατά την εξυπηρέτηση του πελάτη
 - Θετική γλώσσα κατά την εξυπηρέτηση του πελάτη
 - Μαιευτική μέθοδος: η σημασία της ενεργητικής ακρόασης
- 2
 - Αντιλαμβανόμενη & προσδοκώμενη εξυπηρέτηση του πελάτη.
 - Μεθοδολογία και τεχνικές: πώς να ξεπερνάτε τις προσδοκίες του πελάτη.
 - Ανάγκες των πελατών.
 - Οι αρχές της ποιοτικής εξυπηρέτησης.
 - Τα σφάλματα στην εξυπηρέτηση.
 - Τι αναμένουν οι πελάτες κατά την εξυπηρέτησή τους.
 - Τρόποι, μέθοδοι και τεχνικές κατάκτησης της αφοσίωσης των πελατών.
 - Διαχείριση της γλώσσας του σώματος
 - Αποκρυπτογράφηση της γλώσσας του σώματος
 - Κατάληξη δεύτερης μέρας σεμιναρίου

Πέμπτη 10 Δεκεμβρίου, 2020

- 1
 - Διαχείριση δύσκολων πελατών
 - Δύσκολοι πελάτες: κακή συμπεριφορά ή αντίδραση; Κατανόηση των κινήτρων και των αναγκών του πελάτη
 - Τύποι δύσκολων πελατών και αναγνώρισή τους
 - Μέθοδοι & τεχνικές παρακίνησης για καλύτερη επικοινωνία
 - Τακτικές αντιμετώπισης δύσκολων πελατών
-

-
- 2
- Διαχείριση συναισθημάτων
 - Διαχείριση παραπόνων και δυσαρεστημένων πελατών
 - Κατανόηση της «ψυχολογίας» των παραπόνων
 - Όταν ο πελάτης δεν παραπονιέται
 - Στρατηγικές αντιμετώπισης παραπόνων και δυσαρεστημένων πελατών
 - Διαχείριση γραπτών παραπόνων
 - Καλές πρακτικές πρόληψης
 - Customer Complaints Management Systems
 - Διαχείριση Παραπόνων με βάση τα διεθνή πρότυπα
 - Παιχνίδι ρόλων
 - Κατάληξη τρίτης μέρας σεμιναρίου
-

Παρασκευή 11 Δεκεμβρίου, 2020

- 1
- Τα αίτια των παραπόνων.
 - Αίτια δυσαρέσκειας των πελατών.
 - Διάγραμμα ανάλυσης για το κόστος της δυσαρέσκειας πελατών.
 - Επαναφορά δυσαρεστημένων πελατών.
 - Τα έξι (6) βήματα χειρισμού των παραπόνων.
-
- 2
- Διοίκηση πελατειακών σχέσεων με βάση το retention και το aquisition (διατήρηση, πρόκληση).
 - Μέθοδοι πρόληψης της αποκοπής πελατειακών σχέσεων.
 - Εντοπισμός ζημιολόγων πελατών, μέθοδοι αντικατάστασης
 - Η μεθοδολογία του πελατοκεντρισμού σε σχέση με τη στοχοθεσία.
 - Κατάληξη σεμιναρίου
 - Ανατροφοδότηση και συμπλήρωση αξιολόγησης (ερωτηματολόγια)
-

Σύντομο Βιογραφικό Σημείωμα εκπαιδευτού:

Ανδρέας Χριστοφόρου, MBA (Marketing) Bsc Hotel Management, Senior Lecturer & Business Consultant, Πιστοποιημένος Εκπαιδευτής Επαγγελματικής Κατάρτισης (EEK) ΑνΑΔ.

Ο Ανδρέας Χριστοφόρου είναι ακαδημαϊκός, εκπαιδευτής, ομιλητής και σύμβουλος σε θέματα μάρκετινγκ και μάντζεμεντ με περισσότερα από 15 χρόνια ενεργής εμπειρίας.

Γεννημένος στη Λευκωσία και με σπουδές στην Ελβετία και Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής, είχε την ευκαιρία να συγκέντρωσει στοιχεία από δυο διαφορετικές σχολές σκέψης σχετικά με το Marketing και Management.

Η εμπειρία του στα ξενοδοχειακά και την τουριστική βιομηχανία, περιλαμβάνει εργοδότηση σε μερικά από τα πιο φημισμένα ξενοδοχεία στην Κύπρο και στο εξωτερικό συμπεριλαμβανομένων των Four Seasons Hotel Limassol, Hilton Hawaiian Village, Honolulu Hawaii, Raffles Hotel Singapore, και Hotel Bern, Switzerland.

Η ενασχόλησή του με την εκπαίδευση ξεκίνησε το 1998. Από το 1999 μέχρι το 2010 υπηρέτησε ως επικεφαλής του Τμήματος Ξενοδοχειακών σπουδών του Frederick Institute of Technology στην Λευκωσία. Από το 2010 είναι Λέκτορας στο College of Tourism and Hotel Management, και επισκέπτης λέκτορας στο Κέντρο Παραγωγικότητας Κύπρου.

Επιπρόσθετα από το 2011 έχει δημιουργήσει την δική του εταιρεία η οποία επικεντρώνεται σε θέματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης προσωπικού.

Όσοι από τους συμμετέχοντες εντοπίσουν συγκεκριμένα προβλήματα στην επιχείρησή τους, τα οποία σχετίζονται με τα θέματα που περιλαμβάνει το πρόγραμμα, μπορούν να ζητήσουν να τους επισκεφθούν αρμόδιοι λειτουργοί του ΚΕΠΑ, για δωρεάν επί τόπου συζήτηση των προβλημάτων αυτών.