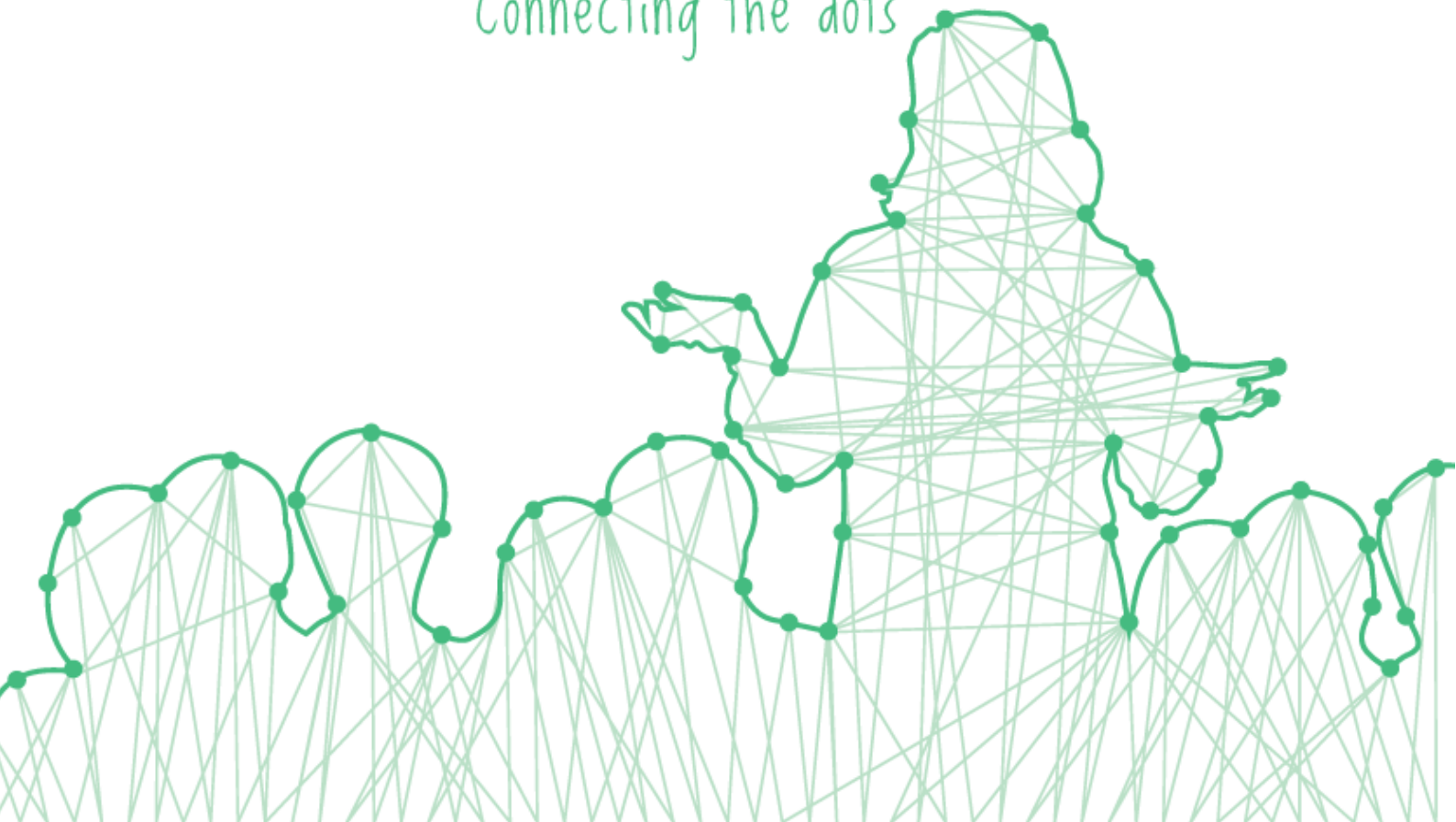


Connecting the dots



[WWW.CONICONTRAINING.COM](http://WWW.CONICONTRAINING.COM)

## Τεχνικές και Μέθοδοι για Αποτελεσματική Εξυπηρέτηση Δύσκολων και Απαιτητικών πελατών

Ημερομηνία: 18 (Τρίτη) Ιανουαρίου 2022



### CONICON LTD

Address: P.O. Box 53300, 3301 Limassol, Cyprus  
email: [info@conicontraining.com](mailto:info@conicontraining.com), [conicon@logos.cy.net](mailto:conicon@logos.cy.net)  
Phone: (+357) 25 74 93 70  
Fax: (+357) 25 74 93 71

**ConiCon**  
TRAINING & MANAGEMENT  
CONSULTING

## **Ανάγκη κατάρτισης:**

**Ο Πελάτης** είναι το επίκεντρο της κάθε Εταιρείας / Οργανισμού. Η επαφή με τους πελάτες είναι συνεχής από όλο το προσωπικό και υπάρχει **πάντα ο κίνδυνος το προσωπικό να απορροφάτε περισσότερο από την εργασία** και να χάνει την **ουσία της εξυπηρέτησης με τους πελάτες**.

Ειδικά στις συνθήκες κρίσης που επικρατούν τον τελευταίο 1,5 χρόνο, όπου **οι πελάτες είναι πιο Απαιτητικοί** αλλά και **πιο δύσκολοι σε σχέση με τις απαιτήσεις τους**.

Για αυτό ακριβώς τον λόγο η εκπαίδευση του προσωπικού στον τομέα της εξυπηρέτησης δύσκολων πελατών είναι πλέον απαραίτητη.

## **Με τη συμπλήρωση του σεμιναρίου οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να:**

- Κατανοούν και να εξηγούν την **σημαντικότητα της θετικής στάσης** στην παροχή **εξαιρετικής εξυπηρέτησης πελατών**.
- Αναγνωρίζουν **τα εμπόδια και τις παγίδες** που υπάρχουν και να τα ξεπερνούν.
- Γνωρίζουν **τι είναι επαγγελματική συμπεριφορά** προς πελάτες.
- Χρησιμοποιούν τον **σωστό τρόπο χαιρετισμού, να αποχαιρετούν τον πελάτη σωστά και να κάνουν σωστές ερωτήσεις** για παροχή σωστής εξυπηρέτησης, ανεξαρτήτως καταστάσεως.
- Εφαρμόζουν **τεχνικές για ενσυναίσθηση και ακοής**, με σκοπό **την ενίσχυση της κατανόησης** και το χτίσιμό μιας **ισχυρής σχέσης με τους πελάτες**.
- Αντιστρέφουν **την δυσαρέσκεια του πελάτη σε θετική** μέσα από τεχνικές και μεθόδους.
- **Χειρίζονται άψογα παράπονα που προκύπτουν**.
- Εφαρμόζουν **τα 10 βήματα για να διαχειριστείς ένα Απαιτητικό, Θυμωμένο και Δύσκολο Πελάτη**.
- Κινητοποιηθούν σε ότι αφορά την εφαρμογή **των τεχνικών και μεθόδων για αποτελεσματική εξυπηρέτηση** δύσκολων, απαιτητικών και θυμωμένων πελατών.
- Υιοθετήσουν τα **χαρακτηριστικά των αποτελεσματικών ατόμων εξυπηρέτησης**.

## **Δομή Σεμιναρίου:**

### **Κατά την διάρκεια του Online Training θα μπορείτε να:**

- Συμμετέχετε
- Κάνετε ερωτήσεις
- Αλληλεπιδράτε
- Κάνετε ασκήσεις
- Άλλες δραστηριότητες όπως στην κανονική εκπαίδευση

Επωφεληθείτε από όλα τα πλεονεκτήματα της κατά πρόσωπο εκπαίδευσης χωρίς να ξοδεύετε χρόνο και κόστος διακίνησης.

- Εξοικονομήστε λεφτά
- Εξοικονομήστε χρόνο

Όλη η ύλη αλλά κυρίως οι μελέτες περίπτωσης και οι ασκήσεις βασίζονται σε εφαρμοσμένες στην πράξη μεθόδους, εργαλεία και τεχνικές που έχει εφαρμόσει η Εκπαιδευτρια η οποία είναι **Πτυχιούχος στην Εφαρμοσμένη Επικοινωνία** και η πρώτη και **Μοναδική NAMA (National Anger Management Association) Certified: Anger Management Specialist and CCIS Crisis Intervention Specialist** σε Κύπρο και Ελλάδα στους τομείς αυτούς.

Η μέθοδος διδασκαλίας θα είναι ένα μείγμα διάλεξης, συζήτησης και πρακτικής εξάσκησης, ώστε να βοηθήσει τους συμμετέχοντες να κατανοήσουν καλύτερα την θεματολογία του προγράμματος.

#### **Εξοπλισμός:**

- Δεν χρειάζονται ειδικές γνώσεις
- Μόνο πρόσβαση σε γρήγορο ίντερνετ από:
  - PC or Laptop
  - Desktops (camera, microphone and speakers)
  - Android Tablet
  - iPads

#### **Περιγραφή υποψηφίων για συμμετοχή:**

Προσωπικό εξυπηρέτησης που έχει άμεση επαφή και τηλεφωνική επαφή με πελάτες.

**ΗΜ/ΝΙΑ:** 18 (Τρίτη) Ιανουαρίου 2022

**ΔΙΑΡΚΕΙΑ:** 7 ώρες

**ΓΛΩΣΣΑ:** Ελληνική

**ΑΞΙΑ:** €170,00 + ΦΠΑ (19%= €32,30)

Το πρόγραμμα έχει εγκριθεί από την **ΑναΔ Κύπρου**. Το ύψος της επιχορήγησης αναμένεται: **€84**

Καθαρό Κόστος ανά Συμμετέχοντα: **€118,30** (συμπερ. του ΦΠΑ)

#### **Το πιο πάνω ποσό περιλαμβάνει:**

- Συμμετοχή στο σεμινάριο
- Το υλικό του σεμιναρίου σε ηλεκτρονική μορφή
- Το πιστοποιητικό παρακολούθησης

*Το Σεμινάριο μπορεί να διοργανωθεί και σε Ενδοεπιχειρησιακό Επίπεδο προσαρμοσμένο στις ανάγκες της Εταιρείας σας.*

Εγγραφείτε Τώρα

## **Γνώμες Πελατών:**

Τόσο χρήσιμο σεμινάριο που θα έπρεπε να ήταν υποχρεωτικό σε όλους τους χώρους εργασίας. Η εκπαιδεύτρια ήταν άριστη και πολύ μεταδοτική.

**Ελευθέριος Λάμπρου**

Ένα πλήρες σεμινάριο το οποίο είχε αναλυτικές παρουσιάσεις. Η εκπαιδεύτρια ήταν ευχάριστη, απλή και κατανοητή με μεταδοτικότητα. Μας έδωσε πολλά παραδείγματα που προσαρμόζονται στον κάθε συμμετέχοντα ξεχωριστά!!

**Ευθύμιος Κομματάς, Casale Panayiotis Traditional Village Ltd**

Ένα πολύ χρήσιμο και ευχάριστο σεμινάριο από το οποίο προσκόμισα χρήσιμες πληροφορίες που αφορούν άμεσα την εργασία μου. Η Κα. Βασιλική ήταν πολύ αναλυτική, ευχάριστη και δοτική.

**Έλλη Γρηγοριάδου, Y & C Med Institute of Medical Rehabilitation**

Πολύ βοηθητικό σεμινάριο για καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών στο καλύτερο βαθμό και διαχείριση θυμού σε κάθε περίπτωση. Άριστη η εκπαιδεύτρια.

**Μαρούλα Μιλτιάδου, ANAD**

Ένα σεμινάριο πολύ επεξηγηματικό, με βίντεο και ασκήσεις όπου μάθαμε καινούργια πράγματα και μεθόδους αντιμετώπισης θυμού.

**Στέλλα Λοϊζίδου, CYTA**

Πολύ ενδιαφέρον Σεμινάριο και καθόλου κουραστικό. Άξιζε πολύ γιατί με δίδαξε χρήσιμες τεχνικές για την σωστή αντιμετώπιση θυμωμένων πελατών. Η εκπαιδεύτρια ήταν άψογη και πολύ καλή γνώστης του αντικειμένου.

**Στέλιος Αγγελή, Primertel PLC**

Χρήσιμη προσέγγιση στο θέμα με εφικτές και πρακτικές λύσεις για αντιμετώπιση δύσκολων πελατών/καταστάσεων. Εξαιρετική η εκπαιδεύτρια.

**Παύλος Ιωάννου, CDB Bank Cyprus**

Εξαιρετικό σεμινάριο με έντονη συζήτηση και συνεχές ενδιαφέρον από τους συμμετέχοντες. Ικανότατη η εκπαιδεύτρια.

**Ιωάννα Παρασκευά, Αρχή Ηλεκτρισμού Κύπρου**

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ

### **ΒΑΣΙΛΙΚΗ ΧΡΙΣΤΟΦΗ, ΒΑ**

Η Βασιλική Χριστοφή, είναι κάτοχος πτυχίου **ΒΑ στην Εφαρμοσμένη Επικοινωνία (Επικοινωνιολόγος)** από το London Metropolitan University, U.K. με ειδίκευση στις **Δημόσιες Σχέσεις** και στην **Επικοινωνία των δύο φύλων**.

Παράλληλα είναι κάτοχος του Διπλώματος “Business Management Programme” του Institute of Leadership and Management Αγγλίας, Εγκεκριμένη Εκπαιδεύτρια του Ινστιτούτου Ηγεσίας και Διοίκησης Αγγλίας και Πιστοποιημένη Εκπαιδεύτρια της Αρχής Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού.

Είναι **NAMA (National Anger Management Association) Certified: Anger Management Specialist and CCIS Crisis Communication Intervention Specialist**

Είναι η πρώτη και μοναδική πιστοποιημένη ειδικός (Specialist) στην Κύπρο και Ελλάδα στους τομείς αυτούς.

Πρόσθετα έχει κάνει ειδική εκπαίδευση στην Διαχείριση Θυμού & Μη Λεκτική Επικοινωνία : Face Micro Expressions and Subtle του Logan Group USA και Paul Ekman, USA αντίστοιχα.

Τα τελευταία **10 χρόνια** εργάζεται στην Conicon ως **Εκπαιδύτρια , Προσωπική Σύμβουλος / Καθοδηγήτρια και Υπεύθυνη Κατάρτισης** και παρέχει **υψηλού επιπέδου εκπαίδευση, καθοδήγηση και συμβουλευτική στους τομείς εξειδίκευσής της** στην Κύπρο και στο εξωτερικό με έμφαση σε θέματα Επικοινωνίας και Προσωπικής Ανάπτυξης, Γλώσσα του σώματος, Διαχείρισης Συγκρούσεων , Διαχείριση Θυμού με πελάτες , Ενίσχυση της Επαγγελματικής εικόνας (Image Building) ,Δημόσιες Σχέσεις, Διοργάνωση Εκδηλώσεων σε αριθμό επαγγελματιών από όλους τους τομείς, όπως εργαζομένους, στελέχη, ασφαλιστές, υπεύθυνους Εξυπηρέτησης Πελατών και άτομα τα οποία ενδιαφέρονται να αναπτύξουν τις διαπροσωπικές τους ικανότητες.

**Βίντεο με αποσπάσματα από σεμινάρια της Βασιλικής Χριστοφή θα βρείτε [εδώ](#)**

Η Βασιλική Χριστοφή είναι προσκεκλημένη Ομιλήτρια σε Συνέδρια ,Τηλεοπτικές και Ραδιοφωνικές Εκπομπές όπου καλείται να αναλύσει το προφίλ ατόμων την Επικαιρότητας μέσα από την Γλώσσα του Σώματος, Διαχείρισης συγκρούσεων, θυμού ,Επικοινωνίας, επικοινωνίας των δυο φύλλων και να δώσει συμβουλές σχετικά με τους τρόπους ανάπτυξης των πλέον σημαντικών διαπροσωπικών ικανοτήτων στις οποίες έχει εξειδίκευση.

**Αποσπάσματα από τηλεοπτικές και ραδιοφωνικές εκπομπές με προσκεκλημένη την Βασιλική Χριστοφή θα βρείτε [εδώ](#)**

Επιπρόσθετα είναι αρθρογράφος σε θέματα του τομέα εξειδίκευσης της.

**Άρθρα της Βασιλικής Χριστοφής θα βρείτε [εδώ](#)**

**Blog posts της Βασιλικής Χριστοφής θα βρείτε [εδώ](#)**

Καταληκτικά η Βασιλική Χριστοφή έχει την ικανότητα να αναγνωρίσει και να πείσει άτομα να υιοθετήσουν στάσεις και συμπεριφορές που βοηθούν στην Ανάπτυξη της Διαπροσωπική τους Ικανότητα και ως αποτέλεσμα αυτού είναι εν ενεργεία Προσωπική Σύμβουλος / Προπονήτρια σε άτομα σε διάφορες Εταιρείες στα θέματα της ειδικότητάς της.

---

**Μελέτες περίπτωσης Έργων Προσωπικής Καθοδήγησης θα βρείτε [εδώ](#)**

Η Βασιλική Χριστοφή θεωρείται από τις πλέον μεταδοτικότερες και αποτελεσματικότερες εκπαιδευτριες κάτι το οποίο μπορεί να διαπιστωθεί μέσα από τις Γνώμες των Πελατών από προηγούμενα προγράμματα κατάρτισης και περιπτώσεις προσωπικής καθοδήγησης (coaching).

**Τι είπαν Πελάτες για την Βασιλική Χριστοφή θα βρείτε [εδώ](#)**

# ConiCon

## GET IN TOUCH

### CONICON LTD

Address: P.O. Box 53300, 3301 Limassol, Cyprus

email: [info@conicontraining.com](mailto:info@conicontraining.com)  
[conicon@logos.cy.net](mailto:conicon@logos.cy.net)

Phone: (+357) 25 74 93 70

Fax: (+357) 25 74 93 71



**Our Website**



**Tools**