



# ΠΟΛΥΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ – ΣΥΝΗΘΗ

**Εκπαιδευτής:** Σπυρίδων Στεφάνου

**Ημερομηνία διεξαγωγής:** 08-09.11.2022

**Χώρος:** Cleopatra Hotel Nicosia

**Διάρκεια:** 14 ώρες

**Δικαίωμα Συμμετοχής μετά την επιδότηση:** €250 + ΦΠΑ

## Αποδοτικές και αποτελεσματικές τηλεφωνικές πωλήσεις και εξυπηρέτηση

### ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η τηλεφωνική επικοινωνία ήταν και είναι πάντα χρήσιμη μεταξύ των επαγγελματιών και ενδιαφέρει όλων των ειδών τα επαγγέλματα. Οι αλλαγές που διαμορφώνουν ένα νέο και διαφορετικό επιχειρησιακό περιβάλλον κάνουν την αποτελεσματική τηλεφωνική επικοινωνία απαραίτητη.

Άρα θα σημειώναμε ότι όλο και περισσότεροι επαγγελματίες χρησιμοποιούν το τηλέφωνο και άρα οι ανάγκες να επικοινωνούν αποτελεσματικά χρησιμοποιώντας ειδικές επικοινωνιακές δεξιότητες και ακολουθώντας μια δομή αναδεικνύεται σήμερα περισσότερο από ποτέ. Δομώντας την τηλεφωνική επικοινωνία οι άνθρωποι θα έχουν σημαντικά οφέλη σε κόπο και χρόνο.

### ΟΙ ΒΑΣΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

- Κατανόηση της σημαντικότητας της έννοιας του πελάτη και της εξυπηρέτησης του
- Κατανόηση της χρησιμότητας της τηλεφωνικής επικοινωνίας
- Κατανόηση και εφαρμογή των Προηγμένων Τεχνικών τηλεφωνικής Επικοινωνίας & Ενεργητικής Ακρόασης
- Εκμάθηση της έννοιας της εξυπηρέτησης
- Εκμάθηση των βασικών αρχών επικοινωνίας
- Δόμηση της τηλεφωνικής επικοινωνίας

### ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε προσωπικό εταιρειών που εργάζονται σε θέσεις τηλεφωνικής προσέγγισης είτε δέχονται τηλεφωνήματα όπως κέντρα εξυπηρέτησης πελατών, είτε κάνουν εξερχόμενα τηλεφωνήματα όπως εταιρείες τηλεπωλήσεων. Επίσης απευθύνεται σε εταιρείες χονδρικής που κάνουν τηλεφωνικές παραγγελίες, σε ασφαλιστές που θέλουν να ορίζουν συναντήσεις, τραπεζικούς υπαλλήλους, πωλητές.

### ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

- Η έννοια της εξυπηρέτησης
- Οι διαστάσεις της εξυπηρέτησης
- Η δομή της τηλεφωνικής συνομιλίας
- Αποτελεσματική προσέγγιση
- Ιδιότητες και οφέλη προϊόντων και υπηρεσιών
- Διαχείριση αντιρρήσεων
- Ασκήσεις πρακτικής εφαρμογής

### ΟΦΕΛΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ

- Αντιμετώπιση και διαχείριση με θετικό τρόπο τους ενδιασμούς των πελατών
- Αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων
- Δημιουργία παραγωγικών συζητήσεων με τους πελάτες
- Καλλιέργεια αισθήματος συνεισφοράς στην ανάπτυξη συνεργασία μεταξύ προμηθευτών και πελατών



Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ. Οι επιχειρήσεις / οργανισμοί που συμμετέχουν σε αυτό με εργοδοτούμενους τους καθώς και οι άνεργοι, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης, νοουμένου ότι ικανοποιούνται οι προϋποθέσεις της ΑνΑΔ.



iMinder