

# ΠΟΛΥΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ – ΣΥΝΗΘΗ

**Εκπαιδευτής:** Σπυρίδων Στεφάνου

**Ημερομηνία διεξαγωγής:** 20-21 Δεκεμβρίου 2023

**Χώρος:** Cleopatra Hotel Nicosia

**Διάρκεια:** 14 ώρες (9:00-17:00, με διαλείμματα)

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

## Αναβαθμίζοντας την Εξυπηρέτηση πελάτη σε Εμπειρία Πελάτη

### ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Οι έντονοι ρυθμοί της εποχής μας (e-commerce, Παγκοσμιοποίηση κ), η μετά COVID-19 εποχή, ο συνεχιζόμενος πόλεμος στην Ουκρανία, τα κόστη υλικών και άλλες προκλήσεις έχουν καταστήσει πιο απαιτητικούς και πιο ανυπόμονους τους αγοραστές.

Το πρόγραμμα εξηγεί και αναπτύσσει τη φιλοσοφία και τη νοοτροπία της «Εμπειρίας Πελάτη» και διδάσκει τις απαραίτητες δεξιότητες ώστε τα στελέχη που εξυπηρετούν πελάτες να δημιουργούν αξιομνημόνευτες εμπειρίες για αυτούς που ενισχύουν την πιστότητα των πελατών, τη φήμη των εταιρειών και τα κέρδη τους.

### ΟΙ ΒΑΣΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

- Περιγραφή της σημασίας και της σημαντικότητας της παροχής Εμπειρίας πελάτη για τους ίδιους, την εταιρεία και τον πελάτη, στη σημερινή εποχή
- Διατύπωση της έννοιας του εσωτερικού πελάτη
- Επιλογή της ενεργητικής ακρόασης ως βάση της αποτελεσματικής επικοινωνίας Εμπειρίας
- Ανάπτυξη των παραγωγικών ερωτήσεων με σκοπό την κατανόηση των προσδοκιών του πελάτη
- Επίδειξη ενσυναίσθησης με σκοπό να κατανοούν τον πελάτη τους και να ανταποκρίνονται στις προσδοκίες του για εξυπηρέτηση και κάλυψη της ανάγκης του
- Διαχείριση των ενδοιασμών των πελατών, των παραπόνων και των δύσκολων καταστάσεων εξυπηρέτησης
- Ανάπτυξη των πωλήσεων και επίτευξη στόχων
- Διαχείριση των ενδοιασμών των πελατών, τα παράπονα και τις δύσκολες καταστάσεις εξυπηρέτησης

### ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε όλα τα στελέχη των επιχειρήσεων που θα ήθελαν να αναβαθμίσουν την παροχή εξυπηρέτησης και να χαρίσουν αξιομνημόνευτες στιγμές σε κάθε επαφή του πελάτη. Καθώς αναφέρεται και διδάσκει την Κουλτούρα Εμπειρίας πελάτη, απευθύνεται σε κάθε επαγγελματία που έρχεται σε επαφή με τον πελάτη.

### ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

- Η Εμπειρία Πελάτη στη σημερινή εποχή. Τι είναι αυτό που την κάνει τόσο σημαντική
- Η αξία της μάρκας και πως οι πελάτες την αντιλαμβάνονται
- Οι προσδοκίες εξυπηρέτησης των πελατών
- Οι 3 διαστάσεις της παροχής Εμπειρίας πελάτη
- Εμπιστοσύνη και ασφάλεια
- Αποτελεσματική επικοινωνία για την παροχή Εμπειρίας πελάτη
- Ενσυναίσθηση, τι είναι και πως λειτουργεί
- Δύσκολες καταστάσεις εξυπηρέτησης
- Ασκήσεις πρακτικής εφαρμογής

### ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΟΦΕΛΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ

- Κατανόηση σε βάθος των εννοιών Εμπειρίας και εξυπηρέτησης
- Μάθηση των δεξιοτήτων επικοινωνίας της Εμπειρίας πελάτη
- Ανάπτυξη της ενσυναίσθησης και της έννοιας του εσωτερικού πελάτη
- Αντιμετώπιση και διαχείριση με θετικό τρόπο των δύσκολων καταστάσεων
- Ανάπτυξη των σχέσεων με τον πελάτη και ενίσχυση της πιστότητας
- Ακόμη μεγαλύτερη απόδοση, στην παροχή εξυπηρέτησης και Εμπειρίας



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.

