

Σύγχρονες Αρχές και Τεχνικές Εξυπηρέτησης Πελατών



Η ΑΝΑΓΚΗ ΓΙΑ ΣΩΣΤΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Στο σημερινό ανταγωνιστικό επαγγελματικό περιβάλλον που ζούμε οι προκλήσεις είναι συχνές και οι επιλογές που έχουν στη διάθεσή τους οι πελάτες πολλές. Τα προϊόντα αναβαθμίζονται και οι απαιτήσεις αυξάνονται. Οι εταιρείες προσπαθούν να προσελκύσουν νέους πελάτες αλλά και να διατηρήσουν τους υφιστάμενους.

Είναι σημαντικό ο πωλητής να γνωρίζει πώς θα αντιμετωπίσει και θα προσελκύσει τον απαιτητικό πελάτη. Να γνωρίζει πώς να του δώσει την πιο ποιοτική και επαγγελματική εξυπηρέτηση έτσι ώστε να μείνει ικανοποιημένος από το προϊόν αλλά και από τη διαπροσωπική προσέγγιση.

Το επαγγελματικό αυτό σεμινάριο προσφέρει στους συμμετέχοντες πρακτικά εργαλεία και μεθόδους που θα τους βοηθήσουν να αποκτήσουν δεξιότητες θετικής προσέγγισης του πελάτη και πετυχημένης πώλησης.

ΣΤΟΧΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Μετά τη λήξη του προγράμματος αναμένεται ότι οι καταρτιζόμενοι θα είναι σε θέση να επιτυχάνουν τα πιο κάτω:

- Βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών
- Εκμάθηση σύγχρονων τεχνικών εξυπηρέτησης
- Κατανόηση των αναγκών του πελάτη, έτσι ώστε αυτός να λαμβάνει αυτό που πραγματικά θέλει
- Ελαχιστοποίηση των λαθών
- Διαχείριση παραπόνων των πελατών
- Δημιουργία καλύτερων και πιο προσωπικών σχέσεων με τους πελάτες
- Δημιουργία ικανοποίησης προσωπικού και πελατών
- Η επιχειρηματική αλλά και ανθρώπινη προσέγγιση στην εξυπηρέτηση

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ

- Ορισμός της εξυπηρέτησης πελατών (ΕΠ)
- Η σημαντικότητα και ο ρόλος της ΕΠ
- Τι απαιτούν συνειδητά οι πελάτες από τον πωλητή
- Τα 5 στάδια της ΕΠ, η προετοιμασία, η υποδοχή - καλωσόρισμα
- Αυτοδιαγνωστικό τεστ αντίληψης του χώρου
- Οι ανθρώπινες ζώνες και η μεγάλη τους επίδραση στην ΕΠ
- Οι βασικές διατάξεις των καθισμάτων στο χώρο
- Πως μεταφράζεται για την ΕΠ το που στεκόμαστε και που καθόμαστε
- Η επιρροή της εξωτερικής μας εικόνας στην ΕΠ

ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

- Διευθυντές τμήματος εξυπηρέτησης πελατών
- Πωλητές
- Λειτουργούς τμημάτων πωλήσεων και μάρκετινγκ
- Επόπτες προσωπικού πωλήσεων και μάρκετινγκ
- Σύμβουλους εξυπηρέτησης πελατών
- Προσωπικό τηλεφωνικών κέντρων

ΔΙΑΡΚΕΙΑ

1 ημέρα (7 ώρες)

**ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ
ΑΠΕΥΘΥΝΟΝΤΑΙ
ΤΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΜΑΣ**

- Διευθυντικά και εποπτικά στελέχη που επιθυμούν να βελτιώσουν την ποιότητα των αποφάσεων και την εταιρική απόδοση
- Επαγγελματίες με άμεσες ανάγκες βελτίωσης της αποτελεσματικότητας στο εργασιακό τους περιβάλλον
- Πτυχιούχους που επιδιώκουν να εμπλουτίσουν το ακαδημαϊκό τους υπόβαθρο με επαγγελματικά προσόντα
- Απόφοιτους Λυκείου που επιθυμούν να αποκτήσουν επαγγελματικά πιστοποιητικά

ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΜΑΣ

Να προσφέρουμε υψηλού επιπέδου υπηρεσίες επαγγελματικής κατάρτισης που θα επιτρέπουν στους συμμετέχοντες να αποκτούν γνώσεις, δεξιότητες και εμπειρίες με πρακτικό αντίκρυσμα στο εργασιακό τους περιβάλλον

για την ΑΚΤΙΝΑ



Η ΑΚΤΙΝΑ δραστηριοποιείται στον τομέα της επαγγελματικής κατάρτισης για 20 τώρα χρόνια, έχοντας στο ενεργητικό της μια ζηλευτή πελατειακή βάση από ένα ευρύ φάσμα της οικονομικής ζωής του τόπου.

Αξιοποιώντας τις πλούσιες εμπειρίες που έχει αποκτήσει και υιοθετώντας μια σύγχρονη προσέγγιση, η ΑΚΤΙΝΑ προσφέρει προγράμματα κατάρτισης που ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των πελατών της κατά τρόπο άμεσο και αποτελεσματικό. Λαμβάνοντας μέρος στην αρχική διαπίστωση των αναγκών του ανθρώπινου δυναμικού και στη συνέχεια εφαρμόζοντας τα προγράμματα έτσι ώστε να ικανοποιούν τις ανάγκες αυτές.

Μέσα από το σωστό σχεδιασμό και την άρτια υλοποίηση, η ΑΚΤΙΝΑ εξασφαλίζει ότι το περιεχόμενο κάθε σεμιναρίου επιτυγχάνει το στόχο της απόκτησης γνώσεων, δεξιοτήτων και εμπειριών χρήσιμων για τους συντελεστές της επιτυχίας ενός οργανισμού.

Μορφές Κατάρτισης

- Πολυεπιχειρησιακά σεμινάρια — απευθύνονται σε άτομα από διάφορους οργανισμούς
- Μονοεπιχειρησιακά σεμινάρια — αποκλειστικά για ένα οργανισμό με προσαρμογή στις ιδιαίτερες του ανάγκες
- Κατ' ιδίαν κατάρτιση και προσωπική υποβοήθηση
- Διεξαγωγή επιτόπια, στις εγκαταστάσεις μας ή σε ξενοδοχείο σε όλες τις πόλεις της Κύπρου
- Σεμινάρια επιδοτούμενα από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού και άλλα

ΤΟΜΕΙΣ ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

- Διοίκηση
- Οικονομική Διαχείριση και Λογιστική
- Διαχείριση Έργων
- Πωλήσεις και Μάρκετινγκ
- Επικοινωνία, Παρακίνηση, Διαχείριση Χρόνου, Επαγγελματισμός
- Εταιρική Εικόνα και Κουλτούρα

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ

- Για Επαγγελματίες Πληροφορικής και Προγραμματιστές
- Για Χρήστες