

Professional Training

**AKTINA**



Επαγγελματική Κατάρτιση

# Σύγχρονες Τεχνικές Βελτίωσης Τηλεφωνικής Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης



## Η ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Δεν είναι λίγες οι φορές που μια τηλεφωνική συνδιάλεξη που μόλις είχατε σας βρίσκει αδιάφορους, δυσαρεστημένους, ή ακόμη και ενοχλημένους από το συνομιλητή σας. Σε κάποιες περιπτώσεις μπορεί και από τη δική σας τηλεφωνική προσέγγιση να μην είστε τόσο ικανοποιημένοι.

Το τηλέφωνο είναι ένα από τα κύρια μέσα επικοινωνίας σε ένα οργανισμό και ο σωστός τρόπος επαφής με τον πελάτη, συνεργάτη ή συναδέλφο είναι καθοριστικός. Καθοριστική είναι και η εικόνα της εταιρείας που εκπέμπεται μέσω αυτού του τρόπου επικοινωνίας.

Το σεμινάριο επιχειρεί, με απλές μεθόδους και πρακτική καθοδήγηση από τον εκπαιδευτή, να σας βοηθήσει να βελτιώσετε την ποιότητα των υπηρεσιών τηλεφωνικής επικοινωνίας και εξυπηρέτησης που παρέχετε. Επιδιώκει, ακόμη, να επιτύχει την απλοποίηση του τρόπου που χειρίζεστε το τηλέφωνο, κάνοντας την εργασία σας πιο ευχάριστη και πιο αποδοτική.

## ΣΤΟΧΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

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

- Βελτίωση τηλεφωνικής επικοινωνίας
- Αναβάθμιση καθημερινής συμπεριφοράς προς πελάτες, συνεργάτες ή συναδέλφους
- Αναγνώριση τεχνικών για σωστές τηλεφωνικές οδηγίες
- Ελαχιστοποίηση των λαθών
- Βελτίωση συνεργασιών
- Αύξηση της απόδοσης
- Βελτίωση της εικόνας της εταιρείας προς τα έξω
- Χειρισμός δύσκολων καταστάσεων
- Χειρισμός παραπόνων

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ

- Ορισμός της Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών (ΤΕΠ)
- Μέθοδοι μετατροπής τυχόν αρνητικών συναισθημάτων του συνομιλητή σε θετικά
- Πως απαντάμε στο τηλέφωνο
- Αυτοδιαγνωστικό τεστ γνώσης της φωνής
- Πως χειριζόμαστε τη λεκτική επικοινωνία σε ένα τηλεφώνημα με πελάτη
- 10 μυστικά για αποτελεσματική ακρόαση
- Εισερχόμενα/εξερχόμενα/εσωτερικά τηλεφωνήματα
- Τι κάνουμε όταν δεν γνωρίζουμε τι να απαντήσουμε
- Πως διαχειριζόμαστε τα παράπονα και τις επιθέσεις από πελάτες - συνεργάτες
- Πρακτική Εξάσκηση - υπόδηση ρόλων
- Η συμπληρωματική τηλεφωνική πώληση
- Πως κλείνουμε την τηλεφωνική επικοινωνία
- Τι κάνουμε μετά το τέλος της τηλεφωνικής επικοινωνίας

## ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

- Τηλεφωνητές
- Γραμματείς
- Προσωπικούς βοηθούς
- Εργαζόμενους στην υποδοχή οργανισμών
- Receptionists ξενοδοχείων
- Call agents και άλλα στελέχη που ασχολούνται με το συντονισμό κλήσεων που αφορούν σε διατύπωση ενδιαφέροντος, παραγγελία, παράπονο ή τεχνική υποστήριξη

## ΔΙΑΡΚΕΙΑ

1 ημέρα (7 ώρες)

# 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)

## Βελτίωση Λεκτικής και μη Λεκτικής Επικοινωνίας



### ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η σωστή επικοινωνία είναι το κλειδί για καλύτερες διαπροσωπικές αλλά και επαγγελματικές σχέσεις. Σχέσεις οι οποίες είναι καθοριστικές για την ποσοτική ενίσχυση των πωλήσεων και την ποιοτική βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών ενός οργανισμού.

Η κατανόηση των διαφόρων πτυχών της επικοινωνίας και η βελτίωση της επικοινωνιακής ικανότητας των στελεχών του τμήματος πωλήσεων και μάρκετινγκ στο σύγχρονο οργανισμό είναι επιβεβλημένη. Τα στελέχη αυτά θα πρέπει να αποκτήσουν τις απαραίτητες γνώσεις και τεχνικές που θα τους επιτρέπουν να επικοινωνούν σωστά με τα άτομα που συναναστρέφονται.

Το διήμερο αυτό σεμινάριο θα βοηθήσει τους συμμετέχοντες να αποκτήσουν επίγνωση της σημασίας των διαφόρων μορφών επικοινωνίας. Θα τους επιτρέψει, ακόμη, να βελτιώσουν την επικοινωνιακή τους αποτελεσματικότητα.

### ΣΤΟΧΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

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

- Αναγνώριση τεχνικών για σωστές οδηγίες
- Ελαχιστοποίηση των λαθών
- Βελτίωση συνεργασιών
- Αύξηση της απόδοσης
- Κατανόηση κρυφών μηνυμάτων και στάσεων
- Αξιοποίηση του χώρου προς όφελος της επικοινωνίας

### ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ

- Ορισμός - είδη - σημασία και ρόλος της λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας
- Εργαστήριο ακρόασης
- Οπτικοακουστικά παραδείγματα σωστής και λανθασμένης ακρόασης
- Ο ρόλος της φωνής μας - άσκηση
- Τα 10 μυστικά της καλής ομιλίας και πώς να χρησιμοποιούμε σωστά τη φωνή μας
- Δημιουργία προσωπικού σχεδίου δράσης βελτίωσης της λεκτικής επικοινωνίας
- Μηνύματα με το κεφάλι και τα χέρια - εργαστήρι σωστής χειραψίας - γλώσσα του σώματος
- Οι θέσεις ισχύος σε κάθε είδος τραπέζιού συσκέψεων
- Σωστός τρόπος αντίδρασης σε λεκτικές επιθέσεις των άλλων
- Οι χειρονομίες στις διάφορες κουλτούρες
- Δημιουργία προσωπικού σχεδίου δράσης βελτίωσης της λεκτικής επικοινωνίας

### ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Διευθυντές, επόπτες και λειτουργούς τμημάτων πωλήσεων και μάρκετινγκ που επιθυμούν να βελτιώσουν την επικοινωνιακή τους ικανότητα και αποτελεσματικότητα

### ΔΙΑΡΚΕΙΑ

2 συνεχόμενες ημέρες (14 ώρες)

# Παρακίνηση του Εαυτού μας και των Άλλων



## Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗΣ ΣΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΜΑΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Η παρακίνηση (motivation) συνίσταται στις δυνάμεις εκείνες που δρουν είτε εξωτερικά είτε εσωτερικά στον άνθρωπο και ενεργοποιούν τις συμπεριφορές του. Στο εργασιακό περιβάλλον, η παρακίνηση αποκτά μια ιδιαίτερη σημασία αφού οι ανθρώπινες συμπεριφορές που ενεργοποιεί επηρεάζουν την απόδοση του ανθρώπινου δυναμικού και κατ' επέκταση την αποτελεσματικότητα του οργανισμού.

Με το σεμινάριο αυτό επιχειρείται μια διείσδυση στις διάφορες μορφές της παρακίνησης, μέσα από ρεαλιστικά παραδείγματα από την καθημερινή επαγγελματική ζωή, και όχι μόνον. Το σεμινάριο θα επιτρέψει στους συμμετέχοντες να εμβαθύνουν στα ενδότερα των μηχανισμών παρακίνησης του εαυτού τους και των συναδέλφων τους. Με τον τρόπο αυτό, η εργασιακή τους ικανοποίηση θα ενισχυθεί και η επαγγελματική τους απόδοση θα αυξηθεί.

## ΣΤΟΧΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Μετά τη λήξη του προγράμματος αναμένεται ότι οι καταρτιζόμενοι θα είναι σε θέση:

- Να αντιλαμβάνονται τι πραγματικά σημαίνει παρακίνηση
- Να γνωρίζουν τις πηγές της παρακίνησης και τους τρόπους με τους οποίους θα την επιτυγχάνουν
- Να επιχειρούν μια «εσωτερική αναζήτηση» έτσι ώστε να ανακαλύπτουν τα δικά τους προσωπικά «κουμπιά» που θα τους κινητοποιούν

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ

- Τι είναι παρακίνηση
- Εξωτερική Vs εσωτερική παρακίνηση και οι εκφάνσεις της στο χώρο εργασίας
- Αρνητική Vs θετική παρακίνηση
- Αρνητική παρακίνηση: Κίνδυνος, απειλή, φόβος, απόγνωση, θυμός, πόνος - αρνητικά συναισθήματα
- Θετική παρακίνηση: Φιλία, προστασία - αρνητικά συναισθήματα
- Πώς παρακινούμε τον εαυτό μας
- Πώς παρακινούμε τους άλλους
- Η ιστορία του μικρού Samuel

## ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

- Διευθυντές και Υπεύθυνους Τμημάτων
- Εργαζόμενους που επιθυμούν να βελτιώσουν τις τεχνικές για παρακίνηση του εαυτού τους και των άλλων στον εργασιακό χώρο

## ΔΙΑΡΚΕΙΑ

1 ημέρα (7 ώρες)

# Διαχείριση της Αλλαγής σε Περίοδο Κρίσης



## Η ΑΝΑΓΚΗ ΓΙΑ ΤΗ ΣΩΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ ΣΕ ΠΕΡΙΟΔΟ ΚΡΙΣΗΣ

Η οικονομική κρίση που περνάει ο τόπος μας δεν αφήνει ανεπηρέαστο κανένα οργανισμό, επιβάλλοντας την αλλαγή σε πλείστα όσα τμήματα και δραστηριότητες ενός οργανισμού. Η αλλαγή αυτή χρειάζεται σωστή διαχείριση, έτσι ώστε να ελαχιστοποιηθούν οι αρνητικές συνέπειες και να αξιοποιηθούν κατά τρόπο θετικό οι προκλήσεις που δημιουργούνται.

Το σεμινάριο αυτό θα σας προτείνει τις μεθόδους για τη διαχείριση της αλλαγής έτσι ώστε να μπορείτε να αναγνωρίσετε, προγραμματίσετε και υλοποιήσετε στρατηγικές που να διαχειρίζονται την αλλαγή. Μέσα από πρακτική προσέγγιση θα σας δώσει τα απαραίτητα εκείνα ερεθίσματα που θα σας επιτρέψουν να σχεδιάσετε και να εφαρμόσετε αποτελεσματικό σχέδιο δράσης για την αλλαγή.

## ΣΤΟΧΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

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

- Αποκτήσουν την αναγκαία γνώση για την αναγνώριση της ανάγκης για οργανωτική αλλαγή, των δυνάμεων που επηρεάζουν τη αλλαγή καθώς και των διαφορετικών προσεγγίσεων ως προς τη διαχείριση της αλλαγής σε περιόδους κρίσης
- Αποκτήσουν τα πρακτικά εργαλεία για τη διαμόρφωση της διαχείρισης της αλλαγής
- Είναι σε θέση να πάρουν αποφάσεις οι οποίες θα καθορίσουν την θετική πορεία και εξέλιξη του οργανισμού

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ

- Εισαγωγή στην οργανωτική αλλαγή - η φύση της αλλαγής, οι δυνάμεις και τα ερεθίσματα σε περιόδους κρίσης
- Προσεγγίσεις στη διαχείριση της αλλαγής - αντίσταση και αντίδραση στην αλλαγή και τρόποι αντιμετώπισης τους
- Τεχνικές και μεθοδολογίες εφαρμογής - ρόλοι και ευθύνες για αλλαγή, «καλές πρακτικές» και μεθοδολογίες με τις οποίες οι οργανισμοί εφαρμόζουν τις διάφορες στρατηγικές τους
- Διαχείριση έργου και αλλαγή - η διαχείριση μιας επιτυχημένης αλλαγής
- Περιπτώσιακές μελέτες:
  - καταγραφή και ανάλυση δεδομένων
  - συζητήσεις και σχέδια δράσης
- Παρουσίαση σχεδίου δράσης από τους συμμετέχοντες

## ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

- Γενικούς διευθυντές, ανώτερους διευθυντές, διευθυντές τμημάτων
- Διευθυντές ανθρώπινου δυναμικού
- Στελέχη με εποπτικά καθήκοντα
- Άλλα στελέχη που λαμβάνουν μέρος στη διαδικασία λήψης αποφάσεων
- Διευθυντές έργων
- Σύμβουλους επιχειρήσεων

## ΔΙΑΡΚΕΙΑ

2 ημέρες (14 ώρες)

# Κατανόηση και Χρήση Λογιστικών Πληροφοριών από Μη Λογιστές



## ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΓΙΑ ΜΗ ΛΟΓΙΣΤΕΣ

Είστε διευθυντής ιδιωτικής εταιρείας και έχετε επιφανειακή μόνον αντίληψη των λογιστικών πληροφοριών που ετοιμάζει ο λογιστής ή ο ελεγκτής σας; Διευθύνετε τμήμα πωλήσεων, αγορών ή διοίκησης αλλά αδυνατείτε να εμβαθύνετε στη σημασία των οικονομικών στόχων και κριτηρίων αξιολόγησης που έχει θέσει η εταιρεία; Έχετε ευθύνη για την ετοιμασία προϋπολογισμών αλλά δεν μπορείτε να εκτιμήσετε την αλληλεπίδραση μεταξύ εσόδων και εξόδων των διαφόρων τμημάτων; Κατέχετε μετοχές δημοσίων εταιρειών και θα θέλατε να μπορείτε να ερμηνεύετε τα αποτελέσματα που δημοσιοποιούνται από αυτές;

Η λογιστική πληροφόρηση έχει γίνει εξαιρετικά περίπλοκη. Είναι φυσικό τα άτομα που δεν έχουν ακαδημαϊκή προπαίδεια στη λογιστική να αδυνατούν να εμβαθύνουν στην πληθώρα των οικονομικών πληροφοριών των οποίων είναι αποδέκτες. Αυτό το κενό φιλοδοξεί να καλύψει το σεμινάριο, δοσμένο από προσοντούχο Chartered Accountant με 25ετή εμπειρία στην ετοιμασία και αξιολόγηση λογιστικών πληροφοριών. Αντλώντας από τις πλούσιες του εμπειρίες, ο εκπαιδευτής θα επιχειρήσει να σας μιήσει στη λογιστική πληροφόρηση κατά τρόπο απλό και πρακτικό.

## ΣΤΟΧΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Μετά τη λήξη του προγράμματος αναμένεται ότι οι καταρτιζόμενοι θα είναι σε θέση να:

- Ερμηνεύουν τα λογιστικά δεδομένα που εμφανίζονται στις οικονομικές καταστάσεις (financial statements), διοικητικές καταστάσεις (management reports) και τους προϋπολογισμούς (budgets)
- Εναγνωρίζουν τη σημασία των βασικών πληροφοριών από τα αποτελέσματα των δημοσίων εταιρειών που δημοσιοποιούνται περιοδικά
- Γνωρίζουν τα κριτήρια εσωτερικής αξιολόγησης απόδοσης τμήματος, προϊόντος ή έργου
- Υπολογίζουν τους δείκτες και άλλες μεθόδους αξιολόγησης αποτελεσμάτων
- Πραγματοποιούν συγκριτική αξιολόγηση αποτελεσμάτων

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ

- Εισαγωγή στις οικονομικές καταστάσεις (λογαριασμός κερδοζημιών, ισολογισμός, ταμειακή ροή και σημειώσεις) και τις διοικητικές καταστάσεις (για εσωτερική χρήση)
- Η χρήση δεικτών και άλλων μεθόδων αξιολόγησης αποτελεσμάτων
- Διαχρονική συγκριτική αξιολόγηση αποτελεσμάτων
- Η σημασία του χρόνου στις αξιολογήσεις αποτελεσμάτων και η χρήση των κριτηρίων της καθαρής σημερινής αξίας (NPV) και συντελεστή εσωτερικής απόδοσης (IRR)
- Η ετοιμασία προϋπολογισμών κερδοζημιών και εταιρείας, τμήματος, έργου ή προϊόντος
- Σύγκριση αποτελεσμάτων με προϋπολογισμό και ανάλυση αποκλίσεων

## ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

- Γενικούς διευθυντές, ανώτερους διευθυντές, διευθυντές τμημάτων
- Στελέχη που λαμβάνουν μέρος στη διαδικασία λήψης αποφάσεων
- Διευθυντές έργων
- Διευθυντικά στελέχη που ετοιμάζουν τμηματικούς προϋπολογισμούς
- Σύμβουλους επιχειρήσεων
- Επενδυτές

## ΔΙΑΡΚΕΙΑ

15 ώρες (5 συναντήσεις των 3 ωρών)

**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