



ΕΠΙΠΕΔΟ II - Τραπεζικές εργασίες

## CUSTOMER SERVICE

Σεμινάριο ενημέρωσης

9 Ιουνίου 2012

Βασικό στοιχείο επιβίωσης μιας επιχείρησης είναι η άψογη εξυπηρέτηση των πελατών της, ειδικότερα στη σημερινή εποχή που οι πελάτες κατακλύζονται από πολλές πληροφορίες και απαιτούν να εξυπηρετούνται άμεσα και ποιοτικά.

Οι «ευτυχιμένοι» πελάτες είναι αυτοί που θα ακολουθούν την επιχείρηση σε κάθε βήμα της, θα είναι οι υποστηρικτές της σε δύσκολες στιγμές και φυσικά θα αποτελέσουν την πιο αξιόπιστη διαφήμισή της σε δυνητικούς πελάτες.

### Σκοπός:

Να παρουσιαστούν πρακτικά ζητήματα εξυπηρέτησης πελατών (εσωτερικών και εξωτερικών) μιας επιχείρησης. Το σεμινάριο αναλύει τις τεχνικές χειρισμού των πελατών της επιχείρησης και πως αυτές είναι σκόπιμο να χρησιμοποιούνται ώστε ο πελάτης να νιώθει πάντα ευχαριστημένος.

### Μαθησιακά αποτελέσματα:

Με την ολοκλήρωση του σεμιναρίου, οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να αξιοποιήσουν τις τεχνικές ποιοτικής εξυπηρέτησης, καθώς και να αναγνωρίζουν τις τυπολογίες πελατών και να χρησιμοποιούν τις ανάλογες τεχνικές προσέγγισής τους.

### Συμμετέχοντες:

Στελέχη που ασχολούνται με την εξυπηρέτηση πελατών (εσωτερικών και εξωτερικών) μιας επιχείρησης.

### Εισηγητής:

**Αύρα Λυράκη:** Διδάκτωρ Στρατηγικής Επικοινωνίας και κάτοχος Μεταπτυχιακού τίτλου στη Διοίκηση Επιχειρήσεων (M.B.A.) με ειδίκευση στο International Management (University of La Verne, California). Πτυχιούχος Παντείου Πανεπιστημίου, τμήματος Διεθνών & Ευρωπαϊκών Σπουδών, με ειδίκευση στις Διεθνείς Σχέσεις.

**Διάρκεια:** 8 ώρες.

**Χρόνος διεξαγωγής:** Σάββατο 9 Ιουνίου 2012 (ώρες 9:00 - 17:00)

**Δίδακτρα:** 240 €.

**Αριθμός συμμετεχόντων:** Μέχρι 20, κατά προτεραιότητα δηλώσεων συμμετοχής.

**Τόπος διεξαγωγής:** Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο, Σίνα 11, Αθήνα.

Για δηλώσεις συμμετοχής, συμπληρωματικές πληροφορίες, υποβολή προγράμματος στον ΟΑΕΔ παρακαλούμε τηλεφωνήστε στο 210 33.86.411 (κ. Τασάκος).

**Ακύρωση** εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έναρξης συνεπάγεται επιβάρυνση ίση με το 1/2 των διδάκτρων.

ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ 124

# CUSTOMER SERVICE

## Θεματολογία

- Εξυπηρέτηση Πελατών – Ορισμός
- Γιατί ασχολούμαστε με την εξυπηρέτηση του πελάτη;
- Χρήση θετικής γλώσσας
- Ακούστε τον πελάτη προσεκτικά
- 7 λόγοι γιατί δεν ακούν οι άνθρωποι
- Οδηγίες βελτίωσης ικανοτήτων ακρόασης
- Γιατί μπορεί να χάνουμε πελάτες;
- Τα 5 «κενά» στην εξυπηρέτηση
- Χειρισμός πελατών
- Τρόποι επικοινωνίας
- Παρατηρήστε τη «γλώσσα» σώματος του πελάτη σας
- Τεχνικές διερεύνησης αναγκών
- Τεχνικές επιβεβαίωσης/ ενίσχυσης της ανάγκης
- Στρατηγικές marketing για τη διατήρηση πελατών
- Τηλεφωνικές ικανότητες
- Οι 10 κορυφαίες στρατηγικές για τη διατήρηση των πελατών
- Όταν οι πελάτες είναι και φίλοι: 7 συμβουλές
- Τα παράπονα των πελατών ωφελούν μια επιχείρηση
- Δημιουργία αφοσιωμένης πελατείας
- Οι πελάτες αγοράζουν όταν αισθάνονται καλά!
- Τρόποι προσαρμογής για την καλύτερη ικανοποίηση του πελάτη
- Ενδεδειγμένοι τρόποι συμπεριφοράς
- Συμβουλές για να έχετε «παντοτινούς» πελάτες

## CUSTOMER SERVICE

Η εκπαιδευτική διαδικασία συνιστά σχέση αμφίδρομης ουσιαστικής επικοινωνίας εκπαιδευτή και συμμετεχόντων. Η αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας αυτής καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από το σχετικό με το σεμινάριο υπόβαθρο, τις ανάγκες και τις προσδοκίες των συμμετεχόντων.

Συγκεκριμένα, ζητήματα όπως η εργασιακή εμπειρία, το εκπαιδευτικό υπόβαθρο και τα ειδικότερα οφέλη που προσδοκούν οι συμμετέχοντες να αποκομίσουν από το εκπαιδευτικό πρόγραμμα συνιστούν καθοριστικούς παράγοντες, που πρέπει να συνεκτιμώνται για την αποτελεσματική προσαρμογή της μεθοδολογίας που θα χρησιμοποιήσει ο εισηγητής.

Τα παρακάτω στοιχεία είναι απολύτως εμπιστευτικά και θα χρησιμοποιηθούν μόνο από το ETI. Οι πληροφορίες αυτές θα βοηθήσουν τον εισηγητή να διαμορφώσει το κατάλληλο εκπαιδευτικό «μείγμα» που θα μεγιστοποιήσει το δικό σας όφελος.

<b>ΠΡΟΦΙΛ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥ</b>	
<b>Όνοματεπώνυμο:</b>	<b>Τράπεζα/εταιρεία:</b>
	<b>Μονάδα:</b>
<b>Σημερινά επαγγελματικά καθήκοντα</b> (σύντομη περιγραφή):	
<b>Χρόνια προϋπηρεσίας:</b> ..... <b>Προηγούμενες θέσεις εργασίας</b> (εντός ή εκτός τραπεζικού χώρου):	
<b>Σπουδές – ειδικότητες:</b>	
<b>Θέματα σχετικά με το πρόγραμμα που γνωρίζετε με οποιονδήποτε τρόπο</b> (π.χ. εμπειρία, εκπαίδευση, αναγνωστικά ενδιαφέροντα):	
<b>Εκπαιδευτικά προγράμματα που έχετε παρακολουθήσει για το ίδιο ή παρεμφερές θέμα:</b>	
<b>Θεματικές ενότητες στις οποίες θα επιθυμούσατε να δώσει μεγαλύτερη έμφαση ο εισηγητής:</b>	

**Παρακαλούμε στείλτε το συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο μέχρι τις 4/6/2012  
στο e-mail: [ntassakos@hba.gr](mailto:ntassakos@hba.gr) ή στο fax: 210-3646122.**

Ευχαριστούμε για τη συμβολή σας στην αρτιότερη προετοιμασία του προγράμματος.

Τομέας Επικοινωνίας ETI