



ΕΠΙΠΕΔΟ II - Τραπεζικές εργασίες

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΦΟΣΙΩΜΕΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Σεμινάριο ενημέρωσης

28 Μαρτίου 2009

Στη σημερινή ανταγωνιστική αγορά οι τράπεζες επικεντρώνονται ιδιαίτερα στην εύρεση τρόπων αύξησης της πιστότητας της πελατείας τους, καθώς και επίτευξης όσο το δυνατόν περισσότερων διασταυρούμενων πωλήσεων.

Τόσο ο πελάτης-επιχείρηση όσο και ο πελάτης-ιδιώτης μπορούν σήμερα να εξυπηρετηθούν από Account Officers, Relationship Managers ή Υπευθύνους ή Συμβούλους Πελατείας, οι οποίοι - με υποστήριξη από πελατοκεντρικά μηχανογραφικά συστήματα και με εξειδίκευση στις ολοκληρωμένες πωλήσεις τραπεζικών υπηρεσιών - μπορούν να παίξουν αποτελεσματικά το ρόλο του συμβούλου και συνεργάτη του πελάτη σε όσες συναλλαγές δεν μπορεί να διεκπεραιώσει μόνος του ηλεκτρονικά.

### Σκοπός:

Να γνωρίσει ο εκπαιδευόμενος την αγοραστική συμπεριφορά του πελάτη της τράπεζας, τους κανόνες επικοινωνίας, τις προϋποθέσεις αποτελεσματικών πωλήσεων και τους παράγοντες της αγοραστικής προσήλωσης του πελάτη.

### Μαθησιακά αποτελέσματα:

Μετά το τέλος του σεμιναρίου οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση:

- να οργανώνουν αποτελεσματικά τις διαδικασίες διενέργειας τόσο των εσωτερικών πωλήσεων μέσα στο τραπεζικό κατάστημα, όσο και των εξωτερικών πωλήσεων στην έδρα του πελάτη,
- να χρησιμοποιούν κανόνες αποτελεσματικής επικοινωνίας, ψυχοτεχνικές μεθόδους και τεχνικές πωλήσεων για να αυξήσουν τις πωλήσεις τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών.

### Συμμετέχοντες:

- Υπεύθυνοι και Σύμβουλοι Πελατείας
- Account Officers
- Relationship Managers
- Διευθυντές και Υποδιευθυντές Καταστημάτων

**Προαπαιτούμενα:**

Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να διαθέτουν βασικές γνώσεις επικοινωνίας και μάρκετινγκ.

**Εισηγητής:**

**Δρ. Κωνσταντίνος Λυμπερόπουλος:** Επίκουρος Καθηγητής Πανεπιστημίου Αιγαίου –  
Τ. διευθυντικό στέλεχος μεγάλης εμπορικής τράπεζας.

**Διάρκεια:** 8 ώρες

**Χρόνος διεξαγωγής:** 28 Μαρτίου 2009 (ώρες 8:30 - 16:30)

**Δίδακτρα:** 220 €

**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 324

# ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΦΟΣΙΩΜΕΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

## Θεματολογία

- Εφαρμογές των αρχών και μεθόδων του μάρκετινγκ στο χρηματοπιστωτικό τομέα
- Προσδιοριστικοί παράγοντες της αγοραστικής συμπεριφοράς
- Ανάλυση αναγκών και κινήτρων αγοράς
- Τα στάδια της πώλησης τραπεζικών υπηρεσιών:
  - ο προγραμματισμός
  - ο προσέγγιση
  - ο εισαγωγή
  - ο διαπίστωση αναγκών
  - ο παρουσίαση
  - ο δράση
  - ο αντιμετώπιση αντιρρήσεων
  - ο παρακολούθηση εξυπηρέτησης
  - ο χειρισμός παραπόνων
- Κανόνες αποτελεσματικής γραπτής, προφορικής και μη λεκτικής επικοινωνίας με τον πελάτη
- Εφαρμογές ψυχομετρικών μεθόδων για βελτίωση της αποτελεσματικότητας της επικοινωνίας στις πωλήσεις

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΦΟΣΙΩΜΕΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

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.

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

Παρακαλούμε στείλτε το συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο μέχρι τις 23/3/2009  
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