



ΕΠΙΠΕΔΟ II - Τραπεζικές εργασίες

ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ

Σεμινάριο ενημέρωσης

16 Μαρτίου 2009

Στο μάρκετινγκ προϊόντων ο ανθρώπινος παράγοντας εμφανίζεται μόνο στην προσωπική πώληση. Στις υπηρεσίες όμως ο ανθρώπινος παράγοντας παίζει τον αποφασιστικό ρόλο για το είδος της εξυπηρέτησης που βιώνει ο πελάτης, επομένως και για ένα σημαντικό μέρος της προσφερόμενης ποιότητας των υπηρεσιών. Στο μάρκετινγκ των προϊόντων, το προσωπικό της παραγωγής δεν ενδιαφέρει τον πελάτη, γιατί δεν έρχεται σε επαφή μ' αυτό. Στο μάρκετινγκ υπηρεσιών όμως ο πελάτης έρχεται σε συνεχή επαφή με το προσωπικό που ο κύριος ρόλος του είναι να παράγει τις υπηρεσίες και όχι να τις πουλάει. Αυτοί οι άνθρωποι δεν πουλούν υπηρεσίες, αλλά έχουν συνεχή επαφή με τον πελάτη κατά τη διάρκεια της παραγωγής της υπηρεσίας τους, οπότε η εμφάνιση και η συμπεριφορά τους παίζουν εξίσου σημαντικό ρόλο, όπως και του προσωπικού των πωλήσεων.

Αποτελεσματικότητα στις πωλήσεις σημαίνει, όπως είναι γνωστό, δημιουργία προϋποθέσεων για επαναλαμβανόμενες πωλήσεις, δηλαδή για σταθερή συνεργασία με τον πελάτη. Οι προϋποθέσεις αυτές εξαρτώνται από την ικανότητα του πωλητή να προσφέρει συνδυασμούς υπηρεσιών που ανταποκρίνονται κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο στις ανάγκες του πελάτη και την έλλειψη δυσαρμονίας μεταξύ των προσδοκιών που του δημιουργήθηκαν από την προβολή και της πραγματικότητας που βιώνει με την εξυπηρέτησή του από το προσωπικό της πρώτης γραμμής.

Σκοπός:

Να παρουσιαστούν οι προϋποθέσεις ικανοποίησης και αγοραστικής προσήλωσης του πελάτη της τράπεζας.

Μαθησιακά αποτελέσματα:

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

- να προσαρμόζουν τη συμπεριφορά τους κατά τη διάρκεια της εξυπηρέτησης, ώστε ο νέος αλλά και ο περιστασιακός πελάτης να γίνουν αφοσιωμένοι πελάτες της τράπεζας,
- να επιτυγχάνουν διασταυρούμενες πωλήσεις.

Προαπαιτούμενα:

Βασικές γνώσεις επικοινωνίας

Εισηγητής:

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

Διάρκεια: 4 ώρες

Χρόνος διεξαγωγής: 16 Μαρτίου 2009 (ώρες 16:30 - 20:30)

Δίδακτρα: 140 €

Αριθμός συμμετεχόντων: Μέχρι 20, κατά προτεραιότητα δηλώσεων συμμετοχής.

Τόπος διεξαγωγής: Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο, Αμερικής 21Α, 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 329

ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ

Θεματολογία

- Εισαγωγή στο τραπεζικό μάρκετινγκ
- Ο ρόλος του ανθρώπινου παράγοντα στο μάρκετινγκ υπηρεσιών
- Οι διαστάσεις της ποιότητας των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών
- Παράγοντες ικανοποίησης και διατήρησης του τραπεζικού πελάτη
- Από το μάρκετινγκ των συναλλαγών στο μάρκετινγκ των σχέσεων
- Προϋποθέσεις αγοραστικής προσήλωσης
- Διάγνωση κινήτρων αγοράς και αντιστοίχιση συγκριτικών πλεονεκτημάτων με ανάγκες
- Η αγοραστική συμπεριφορά στις τραπεζικές υπηρεσίες
- Η χρησιμοποίηση ψυχοτεχνικών μεθόδων για αύξηση της αποτελεσματικότητας επικοινωνίας με τον πελάτη

ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ

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 ΕΤΙ. Οι πληροφορίες αυτές θα βοηθήσουν τον εισηγητή να διαμορφώσει το κατάλληλο εκπαιδευτικό «μείγμα» που θα μεγιστοποιήσει το δικό σας όφελος.

ΠΡΟΦΙΛ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥ	
Ονοματεπώνυμο:	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 9/3/2009
στο e-mail: ntassakos@hba.gr ή στο fax: 210-3646122.**

Ευχαριστούμε για τη συμβολή σας στην αρτιότερη προετοιμασία του προγράμματος.

Τομέας Επικοινωνίας ΕΤΙ