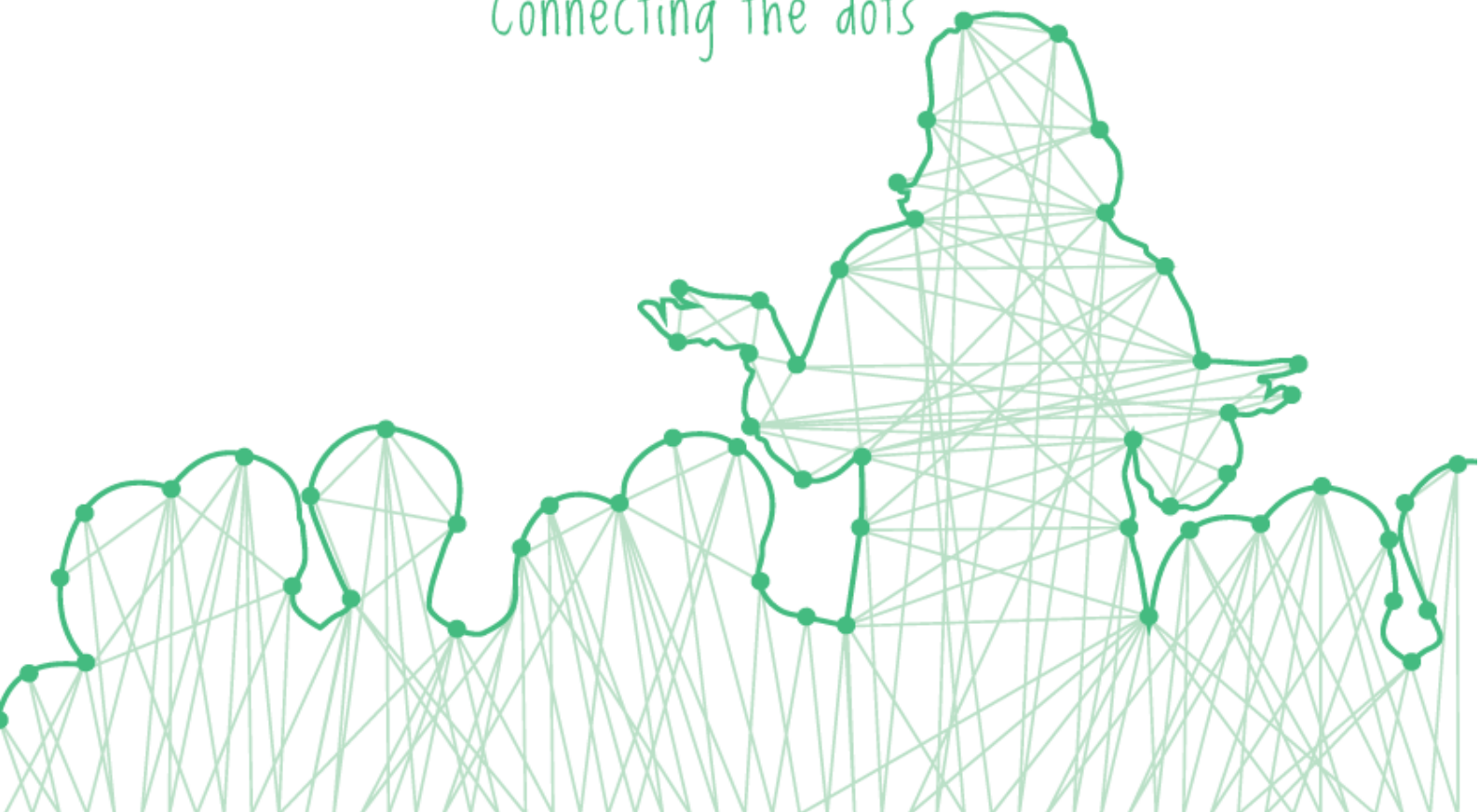


Connecting the dots



WWW.CONICONTRAINING.COM

Leading Customer Service - Αποτελεσματική Εξυπηρέτηση Πελατών

Ημερομηνία: 23 (Παρασκευή) Οκτωβρίου 2020

Τοποθεσία: Λευκωσία



CONICON LTD

Address: P.O. Box 53300, 3301 Limassol, Cyprus
email: info@conicontraining.com, conicon@logos.cy.net
Phone: (+357) 25 74 93 70
Fax: (+357) 25 74 93 71

ConiCon
TRAINING & MANAGEMENT
CONSULTING

Ανάγκη κατάρτισης:

Leading Customer Service - Μεταμόρφωση της Εξυπηρέτησης Πελατών – σε ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΗ

Αυτή είναι η Νο1 Τάση στην Αμερική!

Ο πελάτης είναι το επίκεντρο για τις περισσότερες επιχειρήσεις. Έτσι τα άτομα όπου ασχολούνται συνέχεια με πελάτες κινδυνεύουν να απορροφώνται από τις διαδικασίες με αποτέλεσμα να χάνουν την ουσία της επαφής με τον πελάτη.

Για αυτό ακριβώς τον λόγο θεωρείται απαραίτητη η εκπαίδευση του προσωπικού της πρώτης γραμμής για να προσφέρει άψογη εξυπηρέτηση.

Το πρόγραμμα θα δώσει στους συμμετέχοντες αλλά και στον κάθε οργανισμό την ευκαιρία να δουλέψουν και να εφαρμόσουν στρατηγικές οι οποίες θα αναβαθμίσουν αισθητά την εξυπηρέτηση αλλά και να έχουν μια ομάδα ηγετικής εξυπηρέτησης.

Το συγκεκριμένο σεμινάριο έχει παραδοθεί σε Ενδοεπιχειρησιακό επίπεδο 10 φορές τον τελευταίο χρόνο.

Με την παρακολούθηση του σεμιναρίου οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να:

- Κατανοούν και να εξηγούν την σημαντικότητα της θετικής στάσης στην παροχή εξαιρετικής εξυπηρέτησης πελατών
- Αναγνωρίζουν τα εμπόδια και τις παγίδες που υπάρχουν όσον αφορά της προσφορά υψηλής ποιότητας εξυπηρέτησης πελατών
- Χρησιμοποιούν τον σωστό τρόπο χαιρετισμού, να αποχαιρετούν τον πελάτη σωστά και να κάνουν σωστές ερωτήσεις για παροχή σωστής εξυπηρέτησης
- Εφαρμόζουν τεχνικές για αντιμετώπιση θυμωμένων, αναστατωμένων και παραπονεμένων πελατών
- Εφαρμόζουν τα 6 μυστικά της πειθούς όταν εξυπηρετούν ένα πελάτη
- Εφαρμόζουν τεχνικές για ενσυναίσθηση και ακοής, με σκοπό την ενίσχυση της κατανόησης και το χτίσιμο μια ισχυρής σχέσης με τους πελάτες
- Εξυπηρετούν «ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΑ» - Leading Customer Service (τηλεφωνική ή κατά πρόσωπο)
- Μετατρέψουν την επικοινωνία τους σε θετική (μαγικές λέξεις / εκφράσεις / διπλωματία)
- Εφαρμόζουν στρατηγικές οι οποίες είναι μέρος του Leading Customer Service
- Ακολουθούν αποτελεσματικά μοντέλα εξυπηρέτησης (AIDET, Elevator Pitch)
- Αντιστρέφουν την δυσαρέσκεια του πελάτη σε θετική.

Δομή Σεμιναρίου:

Το εργαστήριο είναι δομημένο κατά τρόπο που για κάθε ενότητα / παρουσίαση δίνεται η ευκαιρία στους συμμετέχοντες να εργαστούν ατομικά και ομαδικά σε ασκήσεις, μελέτες περίπτωσης και υπόδηση ρόλων, για βέλτιστη κατανόηση των θεμάτων και πρακτική εξάσκηση τους.

Όλη η ύλη αλλά κυρίως οι μελέτες περίπτωσης και οι ασκήσεις βασίζονται σε εφαρμοσμένες στην πράξη μεθόδους, εργαλεία και τεχνικές που έχει εφαρμόσει η Εκπαιδευτρια τα τελευταία 5 χρόνια σε ηγετικές επιχειρήσεις στους τομείς τηλεπικοινωνιών, εξαγωγικές βιομηχανίες, αλυσίδες εστιατορίων και εμπορικές εταιρείες σε προγράμματα συμβουλευτικής και καθοδήγησης.

Η μέθοδος διδασκαλίας θα είναι ένα μείγμα διάλεξης, συζήτησης και πρακτικής εξάσκησης, ώστε να βοηθήσει τους συμμετέχοντες να κατανοήσουν καλύτερα την θεματολογία του προγράμματος.

Στο τέλος του προγράμματος θα δοθούν προς τις συμμετέχοντες έντυπα αξιολόγησης του προγράμματος και πιστοποιητικού παρακολούθησης.

Περιγραφή υποψηφίων για συμμετοχή:

Άτομα τα οποία εργάζονται στην Εξυπηρέτηση Πελατών και μέρος των καθηκόντων τους ως κύριο εργαλείο είναι η εξυπηρέτηση πελατών.

ΗΜ/ΝΙΑ: 23 (Παρασκευή) Οκτωβρίου 2020

ΧΩΡΟΣ: Ξενοδοχείο Semeli, Λευκωσία

ΔΙΑΡΚΕΙΑ: 7 ώρες

ΓΛΩΣΣΑ: Ελληνική

ΑΞΙΑ: €190 + ΦΠΑ

Το πρόγραμμα έχει εγκριθεί από την ΑνΑΔ Κύπρου. Το ύψος της επιχορήγησης αναμένεται: €84
Καθαρό Κόστος ανά Συμμετέχοντα: €142,10 (συμπερ. του ΦΠΑ)

Εγγραφείτε Τώρα

Το πιο πάνω ποσό περιλαμβάνει:

- Συμμετοχή στο σεμινάριο
- Welcome Coffee και 2 διαλείμματα για καφέ με σνακ
- Γεύμα – πλούσιο μπουφέ και ποτό
- Το υλικό του σεμιναρίου σε ηλεκτρονική μορφή
- Το πιστοποιητικό παρακολούθησης.
- Κατά την διάρκεια του σεμιναρίου το υλικό θα παρουσιάζεται ηλεκτρονικά (μέσω tablets της εταιρείας) για τον κάθε συμμετέχοντα

Το Σεμινάριο μπορεί να διοργανωθεί και σε Ενδοεπιχειρησιακό Επίπεδο προσαρμοσμένο στις ανάγκες της εκάστοτε Εταιρείας

Γνώμες Πελατών:

Πάρα πολύ βοηθητικό σεμινάριο για την εξυπηρέτηση πελατών, για ακόμη μια φορά είχα την ευκαιρία να εκπαιδευτώ από την Βασιλική η οποία είναι Τέλεια και την Αγαπώ!!!!

Φρόσω Γιάγκου, Froso Yiagkou Pharmacy Ltd

Μάθαμε καινούργιους τρόπους αντιμετώπισης του πελάτη μέσα από την παρουσίαση και μεταδοτικότητα της εκπαιδευτριας η οποία ήταν Φανταστική!!!

Στέλλα Χριστοδούλου, Siamplettou Delc

Μέσα από αυτό το σεμινάριο βρήκα λύσεις για αρκετά θέματα που δεν ήξερα πως να διαχειριστώ στην καθημερινότητα μου. Η εκπαιδευτρια ήταν πολύ θετική και επικοινωνιακή.

Βαρβάρα Χρίστου, Φαρμακείο Σταυρούλα Γιαννίου Λτδ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ

ΒΑΣΙΛΙΚΗ ΧΡΙΣΤΟΦΗ, ΒΑ

Η Βασιλική Χριστοφή, είναι κάτοχος πτυχίου ΒΑ στην Εφαρμοσμένη Επικοινωνία (Επικοινωνιολόγος) από το London Metropolitan University, U.K. με ειδίκευση στις Δημόσιες Σχέσεις και στην Επικοινωνία των δύο φύλων.

Παράλληλα είναι κάτοχος του Διπλώματος “Business Management Programme” του Institute of Leadership and Management Αγγλίας, Εγκεκριμένη Εκπαιδύτρια του Ινστιτούτου Ηγεσίας και Διοίκησης Αγγλίας και Πιστοποιημένη Εκπαιδύτρια της Αρχής Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού.

Είναι [NAMA \(National Anger Management Association\) Certified: Anger Management Specialist and CCIS Crisis Intervention Specialist](#)

Είναι η πρώτη και μοναδική πιστοποιημένη ειδικός (Specialist) στην Κύπρο και Ελλάδα στους τομείς αυτούς.

Πρόσθετα έχει κάνει ειδική εκπαίδευση στην Διαχείριση Θυμού & Μη Λεκτική Επικοινωνία : Face Micro Expressions and Subtle του Logan Group USA και Paul Ekman, USA αντίστοιχα.

Τα τελευταία **8 χρόνια** εργάζεται στην Conicon ως **Εκπαιδύτρια , Προσωπική Σύμβουλος / Καθοδηγήτρια και Υπεύθυνη Κατάρτισης** και διδάσκει ανελλιπώς ποικίλες θεματικές ενότητες με έμφαση σε θέματα Επικοινωνίας και Προσωπικής Ανάπτυξης, Γλώσσα του σώματος, Διαχείρισης Συγκρούσεων , Διαχείριση Θυμού με πελάτες , Ενίσχυση της Επαγγελματικής εικόνας (Image Building) ,Δημόσιες Σχέσεις, Διοργάνωση Εκδηλώσεων σε αριθμό επαγγελματιών από όλους τους τομείς, όπως εργαζομένους, στελέχη, ασφαλιστές, υπεύθυνους Εξυπηρέτησης Πελατών και άτομα τα οποία ενδιαφέρονται να αναπτύξουν τις διαπροσωπικές τους ικανότητες.

Βίντεο με αποσπάσματα από σεμινάρια της Βασιλικής Χριστοφή θα βρείτε [εδώ](#)

Η Βασιλική Χριστοφή είναι προσκεκλημένη Ομιλήτρια σε Συνέδρια ,Τηλεοπτικές και Ραδιοφωνικές Εκπομπές όπου καλείται να αναλύσει το προφίλ ατόμων την Επικαιρότητας μέσα από την Γλώσσα του Σώματος, Διαχείρισης συγκρούσεων, θυμού ,Επικοινωνίας, επικοινωνίας των δυο φύλων και να δώσει συμβουλές σχετικά με τους τρόπους ανάπτυξης των πλέον σημαντικών διαπροσωπικών ικανοτήτων στις οποίες έχει εξειδίκευση.

Αποσπάσματα από τηλεοπτικές και ραδιοφωνικές εκπομπές με προσκεκλημένη την Βασιλική Χριστοφή θα βρείτε [εδώ](#)

Επιπρόσθετα είναι αρθρογράφος σε θέματα του τομέα εξειδίκευσης της.

Άρθρα της Βασιλικής Χριστοφής θα βρείτε [εδώ](#)

Blog posts της Βασιλικής Χριστοφής θα βρείτε [εδώ](#)

Καταληκτικά η Βασιλική Χριστοφή έχει την ικανότητα να αναγνωρίσει και να πείσει άτομα να υιοθετήσουν στάσεις και συμπεριφορές που βοηθούν στην Ανάπτυξη της Διαπροσωπική τους Ικανότητα και ως αποτέλεσμα αυτού είναι εν ενεργεία Προσωπική Σύμβουλος / Προπονήτρια σε άτομα σε διάφορες Εταιρείες στα θέματα της ειδικότητας της.

Μελέτες περίπτωσης Έργων Προσωπικής Καθοδήγησης θα βρείτε [εδώ](#)

Η Βασιλική Χριστοφή θεωρείται από τις πλέον μεταδοτικότερες και αποτελεσματικότερες εκπαιδύτριες κάτι το οποίο μπορεί να διαπιστωθεί μέσα από τις Γνώμες των Πελατών από προηγούμενα προγράμματα κατάρτισης και περιπτώσεις προσωπικής καθοδήγησης (coaching).

Τι είπαν Πελάτες για την Βασιλική Χριστοφή θα βρείτε [εδώ](#)



ConiCon

GET IN TOUCH

CONICON LTD

Address: P.O. Box 53300, 3301 Limassol, Cyprus

email: info@conicontraining.com
conicon@logos.cy.net

Phone: (+357) 25 74 93 70

Fax: (+357) 25 74 93 71