

Εξυπηρέτηση πελατών

Με δυνατότητα απόκτησης της Ευρωπαϊκής Πιστοποίησης ELA --
Customer Service

Είναι δυνατή η συμμετοχή και μέσω **live e-learning**.

Στόχος του σεμιναρίου

Στόχος του σεμιναρίου είναι η επιμόρφωση των εργαζομένων σε τμήματα που έχουν άμεση ή έμμεση σχέση με την εξυπηρέτηση πελατών, σε δοκιμασμένες και πρωτοποριακές μεθόδους και πρακτικές από την διεθνή εμπειρία, με τις οποίες διασφαλίζεται η μακροχρόνια ικανοποίηση του πελάτη.

Σε ποιους απευθύνεται

Απευθύνεται σε Στελέχη τμημάτων Εξυπηρέτησης πελατών, Πωλήσεων, Logistics και νέους που θέλουν να δραστηριοποιηθούν στο χώρο της Εξυπηρέτησης πελατών.

Στην εκπαίδευση μπορούν όσοι θέλουν να συμμετέχουν μέσω **e-learning** που πραγματοποιείται σε πραγματικό χρόνο, δίνοντας τη δυνατότητα στους συμμετέχοντες να έχουν ενεργή συμμετοχή και άμεση επαφή με τον εισηγητή και τους υπόλοιπους συμμετέχοντες.

Πρόγραμμα εκπαίδευσης

- Κατανόηση των διαδικασιών της εξυπηρέτησης πελατών.
- Από την εξυπηρέτηση πελάτη στην εμπειρία πελάτη (customer experience)
- Η πολυεπίπεδη επικοινωνία με τους πελάτες
- Τα μυστικά της επιτυχούς τηλεφωνικής επικοινωνίας
- Πελατοκεντρική προσέγγιση, πώς κτίζεται η φήμη και η πελατεία
- Εφαρμογή πολιτικής εξυπηρέτησης πελατών.
- Σχεδίαση της οργάνωσης για την εξυπηρέτηση πελατών.

- Χρήση Βασικών Δεικτών Απόδοσης (KPIs) για την αξιολόγηση της εξυπηρέτησης πελατών.
- Βασικές λειτουργίες των συστημάτων διαχείρισης των σχέσεων με τους πελάτες (Customer Relationship Management –CRM)
- Κριτήρια επιλογής CRM

Εισηγητής

Γιώργος Λύκας

- Μηχανολόγος Μηχανικός
- τ. Supply Chain Simplification Mgr, Διευθυντής, BP – ΕΚΟ
- τ. Διευθυντής Μεταφορών BP
- Πιστοποιημένος εκπαιδευτής στην Διεθνή Πιστοποίηση Logistics–ELA
- Πιστοποιημένος Project Mgr IPMA
- Εισηγητής σεμιναρίων

Παροχές

Σε όλους τους συμμετέχοντες θα δοθεί πλούσιο εκπαιδευτικό υλικό, που θα περιλαμβάνει τις παρουσιάσεις των εισηγητών.

Στους συμμετέχοντες θα δοθεί πιστοποιητικό παρακολούθησης.

Κόστος συμμετοχής

Το κόστος συμμετοχής είναι **100 €**.

Επιπλέον 150 € για όσους θέλουν να συμμετέχουν στις εξετάσεις της Ευρωπαϊκής πιστοποίησης ELA – Customer service

Τόπος : Συγκρότημα Ελληνογερμανικής Φιλίας ΦΙΛΑΔΕΛΦΕΙΑ,
Κριεζή 64, 15125, Μαρούσι

Χρόνος : 12 Ιουνίου 2019, 16.00 – 22.00

Εγγραφή : 6977999254