

Εξυπηρέτηση πελατών

Με δυνατότητα απόκτησης
της Ευρωπαϊκής
Πιστοποίησης ELA –
Customer Service

12
Ιουνίου
2019

16.00-
22.00

• ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Γιώργος Λύκας, Μηχανολόγος Μηχανικός,
τ. Supply Chain Simplification Manager BP –
ΕΚΟ, τ. Διευθυντής Μεταφορών BP,
Εγκεκριμένος εκπαιδευτής στη Διεθνή
Πιστοποίηση Logistics-ELA, Πιστοποιημένος
Project Manager IPMA, Εισηγητής
σεμιναρίων

• ΧΩΡΟΣ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

Συγκρότημα Ελληνογερμανικής Φιλίας
Philadelphia
Κριεζή 64, 15125, Μαρούσι

seminar

• ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

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 τη διεθνή εμπειρία, με τις οποίες διασφαλίζεται η μακροχρόνια ικανοποίηση του πελάτη.

• ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΑ ΤΟΥ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

- 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**

• ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ ΣΕ

- Στελέχη τμημάτων Εξυπηρέτησης πελατών, Πωλήσεων, Logistics
- Νέους που θέλουν να δραστηριοποιηθούν στο χώρο της Εξυπηρέτησης πελατών

• ΠΑΡΟΧΕΣ

Σε όλους τους συμμετέχοντες θα δοθεί πλούσιο εκπαιδευτικό υλικό και βεβαίωση παρακολούθησης.

Στην εκπαίδευση μπορούν όσοι θέλουν να συμμετέχουν και 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.

• ΚΟΣΤΟΣ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

Το κόστος συμμετοχής είναι 100 €.
Επιπλέον 150 €, για όσους θέλουν να συμμετέχουν στις εξετάσεις της Ευρωπαϊκής πιστοποίησης ELA – Customer Service.
Μπορεί να καλυφθεί πλήρως από το **ΛΑΕΚ 0,24%**.