

Ορθή Εξυπηρέτηση και Διαχείριση Παραπόνων

Ημερομηνίες:

TBD

Ώρες:

TBD

Διάρκεια:

7 ώρες



Κόστος:

180€

Επιχορήγηση ΑνΑΔ:

140€

Καθαρό κόστος:

40€

Άνεργοι: Δωρεάν

Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ. Οι επιχειρήσεις/οργανισμοί που συμμετέχουν με εργοδοτούμενους τους καθώς και οι άνεργοι, οι οποίοι ικανοποιούν τις προϋποθέσεις της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.

Στο πρόγραμμα αυτό περιγράφονται οι απαιτήσεις και διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούν οι οργανισμοί για να διασφαλίσουν την αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων από τους πελάτες τους.

Οι εκπαιδευόμενοι θα εμπεδώσουν τη σημασία της ορθής εξυπηρέτησης πελατών καθώς και την κατανόηση των τεχνικών διαχείρισης παραπόνων, με σκοπό τη βελτιστοποίηση της ροής εργασίας και τη μείωση αυτών.

ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

1. Επαγγελματίες στην Εξυπηρέτηση Πελατών
2. Υπάλληλοι και Στελέχη Επιχειρήσεων
3. Υπεύθυνοι Διαχείρισης Παραπόνων
4. Διευθυντικά Στελέχη
5. Επαγγελματίες που εργάζονται σε κλάδους όπως οι τράπεζες, οι τηλεπικοινωνίες, η υγεία, η φιλοξενία και οι λιανικές πωλήσεις

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Με την ολοκλήρωση του προγράμματος και την επιτυχή συμμετοχή στις τελικές εξετάσεις, οι συμμετέχοντες θα λάβουν Πιστοποιητικό Παρακολούθησης, στο οποίο θα αναγράφεται ότι το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού.



ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος οι καταρτιζόμενοι θα είναι σε θέση να:

Σε επίπεδο γνώσεων:

1. Να κατανοήσουν τις βασικές αρχές της Λεκτικής και Μη Λεκτικής επικοινωνίας

Σε επίπεδο δυνατοτήτων:

1. Να εφαρμόζουν τρόπους επίλυσης προβλημάτων επικοινωνίας – Να κατανοήσουν τη σημασία του πώς η συμπεριφορά μας επηρεάζει τους άλλους
2. Να κατανοήσουν τη μέθοδο αναγνώρισης των «τύπων» των ανθρώπων, μέθοδοι & τεχνικές παρακίνησης και καλύτερης επικοινωνίας
3. Να αναγνωρίζουν διαφορές μεταξύ της κακής συμπεριφοράς και της αντίδρασης και ποια τα αποτελέσματα αυτών
4. Να εξυπηρετούν πελάτες και να βελτιώσουν τις δεξιότητές τους έτσι ώστε να μειωθεί σε μεγάλο βαθμό ο αριθμός παραπόνων

Σε επίπεδο στάσεων:

1. Να συνειδητοποιήσουν την σημασία της διαπροσωπικής επικοινωνίας