

Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών

Ημερομηνίες:

TBD

Ώρες:

TBD

Διάρκεια:

12 ώρες



Κόστος:

320€

Επιχορήγηση ΑνΑΔ:

240€

Καθαρό κόστος:

80€

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.

Η ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών και η σωστή επικοινωνία αποτελεί πλέον βασική προϋπόθεση για την επιτυχία οποιασδήποτε επιχείρησης. Η προσοχή στις ανάγκες των πελατών και το πώς θα τους συμπεριφερθείς είναι το κλειδί για τη διατήρησή τους. Στόχος κάθε επιχείρησης για την ποιοτική ικανοποίηση των πελατών είναι να ικανοποιήσουν ή και να ξεπεράσουν τις προσδοκίες τους. Η κατανόηση του πελάτη και των προσδοκιών του είναι το βασικό βήμα για την ικανοποίηση του.

ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε στελέχη επιχειρήσεων/οργανισμών των οποίων η καθημερινότητα περιλαμβάνει τη διαχείριση και εξυπηρέτηση πελατών.

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



ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

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

Σε επίπεδο γνώσεων:

Να κατανοήσουν τι είναι ποιοτική εξυπηρέτηση.

Να γνωρίζουν τους παράγοντες οι οποίοι καθορίζουν την ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών.

Να καταλάβουν τον αντίκτυπο που έχει η εξυπηρέτηση πελατών στην αύξηση του κύκλου εργασιών της εταιρείας τους.

Σε επίπεδο δεξιοτήτων:

Να αναπτύξουν δεξιότητες ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών βάση των θέλω της εταιρείας τους.

Να αντιλαμβάνονται σε πιο στάδιο βρίσκεται ο πελάτης / δυνητικός πελάτης στον κύκλο απόφασης του

Να λαμβάνουν διορθωτικά μέτρα όταν υπάρχει διαφορά μεταξύ των προσδοκιών του πελάτη και της πραγματικής εξυπηρέτησης.

Να χειρίζονται δύσκολους ή και δυσαρεστημένους πελάτες.

Να δημιουργούν σχέσεις εμπιστοσύνης με τους πελάτες που θα φέρνουν επαναλαμβανόμενες πωλήσεις.

Σε επίπεδο στάσεων:

Να εκτιμήσουν τα ωφέληματα που παρέχει στον οργανισμό τους η ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών

Να εμπεδώσουν τη σημασία της ποιοτικής εξυπηρέτησης για τα πλάνα και στόχους της εταιρείας τους

Να συμβάλλουν θετικά στην δημιουργία ή και περαιτέρω ενίσχυση της πελατοκεντρικής κουλτούρας και φιλοσοφίας της εταιρείας τους.