

Αριστεία στην Εξυπηρέτηση Πελατών

Customer Service Excellence

Αρ. προγράμματος: 548438



ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το πρόγραμμα στοχεύει στην ενδυνάμωση επαγγελματιών στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών, δίνοντας έμφαση στην αποτελεσματική επικοινωνία, τη συνεργασία και την ηγεσία. Μέσα από στοχευμένη εκπαίδευση και πρακτικές εφαρμογές, το πρόγραμμα βοηθά τους συμμετέχοντες να κατανοήσουν τη σημασία της πελατοκεντρικής προσέγγισης, να αναπτύξουν ηγετικές δεξιότητες και να συμβάλλουν θετικά στη δυναμική της ομάδας, με τελικό στόχο την παροχή υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης πελατών.

Οι συμμετέχοντες θα μάθουν να εφαρμόζουν αποτελεσματικές στρατηγικές επικοινωνίας με αυτοπεποίθηση, να κατανοούν και να ικανοποιούν τις ανάγκες των πελατών, και να χειρίζονται δύσκολες καταστάσεις με ενσυναίσθηση και επαγγελματισμό. Επιπλέον, θα αποκτήσουν δεξιότητες διαπραγμάτευσης, θα γνωρίσουν τα βασικά βήματα για την καλλιέργεια πελατοκεντρικής κουλτούρας, και θα εξοικειωθούν με διαφορετικά στυλ ηγεσίας, ώστε να μπορούν να εμπνέουν και να κινητοποιούν την ομάδα τους προς την αριστεία στην εξυπηρέτηση πελατών.

ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το πρόγραμμα απευθύνεται οργανισμούς και επιχειρήσεις και τμήματα που ασχολούνται σε κλάδο εξυπηρέτησης πελατών, όπως ομάδες πωλήσεων και εξυπηρέτησης πελατών, ομάδες μάρκετινγκ και επικοινωνίας, διοικητικό και γραμματειακό προσωπικό, πωλητές, και εργοδοτούμενους όλων των ειδικοτήτων που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση πελατών.

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του προγράμματος, οι συμμετέχοντες θα λάβουν πιστοποιητικό παρακολούθησης, στο οποίο θα αναγράφεται ότι το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ.

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΕΣ:

24/Σεπ & 26/Σεπ 2025

ΩΡΕΣ:

09:00 - 17:00

ΔΙΑΡΚΕΙΑ:

14 ώρες - 14 μονάδες CPD

ΜΕΘΟΔΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:

Διαζώσης

ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ:

Άντρη Ζαννεττή

ΚΟΣΤΟΣ: €380

ΕΠΙΧΟΡΗΓΗΣΗ ΑΝΑΔ: €280

ΚΑΘΑΡΟ ΚΟΣΤΟΣ: €100

ΑΝΕΡΓΟΙ: ΔΩΡΕΑΝ

Find us on Social Media



ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΘΑ ΚΑΛΥΦΘΟΥΝ

- **Πελατοκεντρική κουλτούρα** – εδραίωση νοοτροπίας που τοποθετεί τον πελάτη στο επίκεντρο
- **Αποτελεσματική επικοινωνία** – τεχνικές ενεργητικής ακρόασης και αξιοποίηση της γλώσσας του σώματος
- **Διερεύνηση αναγκών πελατών** – κατανόηση και ανάλυση προσδοκιών
- **Χειρισμός δύσκολων περιστάσεων & διαπραγμάτευση** – στρατηγικές διατήρησης θετικής σχέσης
- **Ομαδική εργασία** – συνεργασία και ενδυνάμωση ομάδων εξυπηρέτησης
- **Επίλυση συγκρούσεων** – πρακτικές για εποικοδομητική διαχείριση διαφορών

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΘΑ ΑΠΟΚΤΗΘΟΥΝ

- Ικανότητα υιοθέτησης και εφαρμογής **πελατοκεντρικής νοοτροπίας** στην καθημερινή εργασία.
- Δεξιότητες **ενεργητικής ακρόασης** και αποτελεσματικής χρήσης της γλώσσας του σώματος.
- **Ενσυναίσθηση** και κατανόηση των συναισθημάτων και αναγκών των πελατών.
- Χρήση **τεχνικών διερεύνησης** για αναγνώριση και ανάλυση προσδοκιών.
- Στρατηγικές **διαχείρισης δύσκολων καταστάσεων** και διατήρησης επαγγελματικής συμπεριφοράς.
- **Διαπραγματευτικές δεξιότητες** για δίκαιες και αμοιβαία επωφελείς συμφωνίες.
- Δυνατότητα αποτελεσματικής **συνεργασίας σε ομάδες εξυπηρέτησης πελατών**.
- **Αυτοπεποίθηση και πρωτοβουλία** στην αντιμετώπιση καθημερινών προκλήσεων.
- Δεξιότητες **επίλυσης συγκρούσεων** με εποικοδομητικό και θετικό τρόπο.
- Ικανότητα **δημιουργίας σχέσεων εμπιστοσύνης** και διατήρησης μακροχρόνιας πιστότητας πελατών.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Η μεθοδολογία που θα χρησιμοποιηθεί στο σεμινάριο εκπαίδευσης θα είναι διαδραστική και πρακτική, περιλαμβάνοντας διαφορετικές μεθόδους, τεχνικές και πλαίσια για να καλύψει ένα ευρύ φάσμα θεμάτων που αφορούν την αποτελεσματική εξυπηρέτηση πελατών. Μερικές μέθοδοι και τεχνικές που θα χρησιμοποιηθούν είναι: πρακτικές ασκήσεις, μελέτες περίπτωσης (case studies) και συζήτηση, καθώς και η παρουσίαση εννοιολογικού περιεχομένου και παραδείγματα που αφορούν διάφορες επιχειρήσεις και κλάδους.

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



ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΡΙΑ



Άντρη Ζαννεττή
Διευθύντρια Terramedia
Interactive Ltd
Πιστοποιημένη Εκπαιδεύτρια
& Εγκεκριμένη Εκπαιδεύτρια
Εκπαιδευτών

Η Άντρη Ζαννεττή είναι απόφοιτη του Πάντειου Πανεπιστημίου με εξειδίκευση στη Διοίκηση Επιχειρήσεων και κάτοχος του διπλώματος MIM (Mediterranean Institute of Management). Διαθέτει, επίσης, το επαγγελματικό προσόν LOMA και το Πιστοποιητικό Ασφαλιστικών Σπουδών. Είναι πιστοποιημένη εκπαιδεύτρια από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού και εγκεκριμένη εκπαιδεύτρια εκπαιδευτών.

Από το 2015 είναι Διευθύντρια του Κέντρου Επαγγελματικής Κατάρτισης Terramedia Interactive Ltd και του Terramedia Insurance Training Institute, καθώς και εκπαιδύτρια επαγγελματικής κατάρτισης. Έχει την ευθύνη του σχεδιασμού, της οργάνωσης και της υλοποίησης προγραμμάτων που εστιάζουν στην ανάπτυξη δεξιοτήτων εξυπηρέτησης πελατών, αποτελεσματικής επικοινωνίας και πελατοκεντρικής κουλτούρας, σε συνεργασία με την ΑνΑΔ.

Στην επαγγελματική της πορεία, τόσο ως διευθύντρια του εκπαιδευτικού κέντρου όσο και μέσα από την εργασία της σε ένα ευρύ φάσμα ασφαλιστικών υπηρεσιών, έχει αποκτήσει εκτενή εμπειρία στη διαχείριση σχέσεων πελατών: ως underwriter στο Τμήμα Προσωπικών και Εμπορικών Ασφαλίσεων, ως υπεύθυνη στο Τμήμα Ασφαλιστικών Υπηρεσιών τραπεζικού οργανισμού, καθώς και ως επικεφαλής ομάδας προώθησης ασφαλιστικών προϊόντων σε μεγάλους οργανισμούς. Οι ρόλοι αυτοί της προσέφεραν πολύτιμη εμπειρία στη διερεύνηση αναγκών πελατών, στην ανάπτυξη στρατηγικών εξυπηρέτησης και στην ενίσχυση της συνολικής εμπειρίας πελάτη.

Διακρίνεται για την ικανότητά της να αλληλεπιδρά αποτελεσματικά, να καλλιεργεί ισχυρές και παραγωγικές σχέσεις με πελάτες και συνεργάτες και να ανταποκρίνεται σε νέες προκλήσεις με ανοιχτό πνεύμα και διάθεση για συνεχή μάθηση.