Terramedia Interactive
Επένδυσε στη γνώση σήμερα!

Insurance Training Institute
part of Terramedia

Αριστεία στην εξυπηρέτηση πελατών

Αρ. προγράμματος: 627980

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το πρόγραμμα «Αριστεία στην Εξυπηρέτηση Πελατών – Customer Service Excellence» εστιάζει στη σημασία της ποιοτικής εξυπηρέτησης στο σύγχρονο ανταγωνιστικό περιβάλλον. Οι συμμετέχοντες θα αναπτύξουν πρακτικές δεξιότητες επικοινωνίας, διαχείρισης δύσκολων πελατών και διαπραγμάτευσης, με στόχο τη δημιουργία θετικών εμπειριών. Μέσα από βιωματικές ασκήσεις και πραγματικά παραδείγματα, θα ενισχύσουν την πελατοκεντρική κουλτούρα και την αποτελεσματική συνεργασία στις ομάδες τους.

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΕΣ:
Μάρτιος: 04 & 05

ΩΡΕΣ:
9:00 - 16:45

ΔΙΑΡΚΕΙΑ:
14 ώρες - 14 μονάδες CPD

ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ:
Αγγέλα Χατζηκώστα

ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ:
Terramedia Interactive Ltd
Διγενή Ακρίτα 57, Λευκωσία, Τ.Κ. 1070, 4ος όροφος

ΚΟΣΤΟΣ:	€350
ΕΠΙΧΟΡΗΓΗΣΗ ΑΝΑΔ:	€280
ΚΑΘΑΡΟ ΚΟΣΤΟΣ:	**€70**
ΑΝΕΡΓΟΙ:	**ΔΩΡΕΑΝ**

ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

- Διευθυντές Πωλήσεων, Υπεύθυνους Μάρκετινγκ και διοικητικό προσωπικό.
- Πωλητές που εμπλέκονται στην εξυπηρέτηση και επικοινωνία με πελάτες.
- Εργοδοτούμενους όλων των ειδικοτήτων.

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του προγράμματος οι συμμετέχοντες θα λάβουν Πιστοποιητικό Παρακολούθησης, στο οποίο θα αναγράφεται ότι το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΑνΑΔ).

Find us on Social Media

Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Κύπρου
ΑνΑΔ

Για περισσότερες πληροφορίες:
22511090

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΘΑ ΑΠΟΚΤΗΘΟΥΝ

Μετά την ολοκλήρωση, οι συμμετέχοντες θα μπορούν να:

- Εφαρμογή αποτελεσματικών τεχνικών επικοινωνίας και ενεργητικής ακρόασης με πελάτες μέσω διαφορετικών καναλιών.
- Ανάπτυξη δεξιοτήτων εντοπισμού και κατανόησης των αναγκών των πελατών, με στόχο την παροχή εξατομικευμένης εξυπηρέτησης.
- Χειρισμός δύσκολων καταστάσεων και συγκρούσεων με ενσυναίσθηση και επαγγελματισμό.
- Εφαρμογή στρατηγικών διαπραγμάτευσης και πελατοκεντρικών πρακτικών για την ενίσχυση της ικανοποίησης και αφοσίωσης πελατών.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Η εκπαίδευση υλοποιείται με κατά πρόσωπο διδασκαλία, συνδυάζοντας διάλεξη και διαδραστική συζήτηση με βιωματικές μεθόδους μάθησης. Χρησιμοποιούνται τεχνικές όπως εργασία σε ομάδες, υπόδυση ρόλων, προσομοιώσεις, μελέτες περίπτωσης, καταιγισμός ιδεών και πρακτική άσκηση, ενισχύοντας την ενεργή συμμετοχή των καταρτιζομένων. Η μεθοδολογία στοχεύει στη σύνδεση της θεωρίας με την πράξη και στην ανάπτυξη ουσιαστικών δεξιοτήτων εξυπηρέτησης πελατών.

ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΘΑ ΚΑΛΥΦΘΟΥΝ

- Δεξιότητες επικοινωνίας και τεχνικές ενεργητικής ακρόασης
- Ομαδική εργασία και αποτελεσματική συνεργασία στην εξυπηρέτηση πελατών
- Κατανόηση και ανάλυση των αναγκών των πελατών
- Χειρισμός δύσκολων πελατών και επίλυση συγκρούσεων
- Δεξιότητες διαπραγμάτευσης και διαχείριση αντιρρήσεων
- Δημιουργία πελατοκεντρικής κουλτούρας και βέλτιστες πρακτικές εξυπηρέτησης
- Ηγεσία και παρακίνηση ομάδων για άριστη εξυπηρέτηση πελατών

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΡΙΑ

Αγγέλα Χατζηκώστα
Mindset & Wellbeing Coach, Speaker, Certified HRDA Trainer, Certified Life Coach, Business Development Manager

Η Αγγέλα Χατζηκώστα είναι πιστοποιημένη Εκπαιδεύτρια Ενηλίκων από την ΑνΑΔ με εξειδίκευση στον σχεδιασμό και την υλοποίηση προγραμμάτων που ενισχύουν την ψυχική ανθεκτικότητα, την ενσυνειδητότητα και την ευεξία, ενώ παράλληλα αναπτύσσουν ηγετικές δεξιότητες. Ως Mindset & Wellbeing Coach, υποστηρίζει άτομα και στελέχη να ξεπεράσουν περιορισμούς και να πετύχουν ισορροπία ανάμεσα στην προσωπική και επαγγελματική τους ζωή.

Σπούδασε Φαρμακευτική στο Πανεπιστήμιο Πατρών και, μετά από μια επιτυχημένη πολυετή πορεία σε πολυεθνικές εταιρείες Υγείας, ακολούθησε τον δρόμο της προσωπικής ανάπτυξης και της επαγγελματικής καθοδήγησης. Είναι πιστοποιημένη Executive Coach από τον ICF, καθώς και Coach Υγείας & Ευεξίας και Coach Ευεξίας στον Εργασιακό Χώρο από το ΕΚΠΑ.

Συνδυάζοντας την ιδιότητα της ως Εκπαιδεύτρια και Coach, προσφέρει βιωματικά εργαστήρια και προγράμματα που εστιάζουν στη διαχείριση χρόνου, τη μείωση του στρες και την ενίσχυση της αποδοτικότητας. Χρησιμοποιεί τεκμηριωμένες τεχνικές coaching και ενθαρρύνει βιώσιμες αλλαγές, υποστηρίζοντας επαγγελματίες και οργανισμούς στην ανάπτυξη δεξιοτήτων και στρατηγικών που οδηγούν σε ουσιαστικά αποτελέσματα.

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

Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Κύπρου

Find us on Social Media

Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Κύπρου

Για περισσότερες πληροφορίες:

22511090