

**ΚΑΙΝΟΤΟΜΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ,
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΥΞΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ**

**Διήμερο Σεμινάριο
για την καινοτομία
Και τον στρατηγικό
σχεδιασμό**

**10 & 11 Ιουνίου 2010
08:30-17:15
Λευκωσία**

**Δικαίωμα Συμμετοχής
€650 + ΦΠΑ
Μείον €266 (για τους
δικαιούχους της ΑνΑΔ)**

***Μείον 20% έκπτωση!**
Για πληρωμή κατά την υποβολή
της αίτησης (με έμβασμα)**
Μείον 10% έκπτωση!
Για πληρωμή κατά την εγγραφή



Μάρση Κοκκινάκη

**Αναφερθείτε στον
αριθμό τιμολογίου σας!

Για άλλες λεπτομέρειες:
www.quintessence.com.cy

Quintessence Enterprises Ltd
Kennedy Business Center,
12 -14 Kennedy Avenue, Office 208
1087 Nicosia, Cyprus
Tel.:+357 22466500
Fax:+357 22560260
E.mail:quintessence@cytanet.com.cy
website: www.quintessence.com.cy

Περιεχόμενο του Προγράμματος

Η Εξυπηρέτηση πελατών ως η κυριότερη λειτουργία της κάθε επιχείρησης.
Στρατηγική διαχείρισης & στρατηγική μάρκετινγκ.
Βέλτιστη ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών.
Οικονομικά οφέλη επιχείρησης και πελατών.
Λόγοι αποτυχίας της εξυπηρέτησης πελατών.
Οικονομικά και εταιρικά αποτελέσματα.
Εσωτερική και εξωτερική στρατηγική πελατολογίου.
Αποτελεσματικές μέθοδοι διατήρησης πελατών.
Διαχείριση κρίσεων

Μετά το πέρας του σεμιναρίου οι επιχειρήσεις και οργανισμοί θα είναι σε θέση:

- Να αναγνωρίζουν τα δυνατά και αδύνατα σημεία της εταιρείας τους ώστε να ληφθεί η ανάλογη διορθωτική ενέργεια σε εταιρικό επίπεδο.
- Να αναγνωρίζουν τις σύγχρονες τάσεις της αγοράς και να υπερκαλύψουν τις ανάγκες των εν δυνάμει πελατών τους.
- Να αναγνωρίζουν τεχνικές καινοτομίας για το δικό τους εταιρικό προφίλ.
- Να ανασχεδιάσουν το marketing plan και την στρατηγική τους.
- Αναλύοντας τις μελλοντικές τάσεις της αγοράς, να δημιουργήσουν και να καινοτομήσουν για αυξημένο μερίδιο αγοράς.
- Να προβούν σε στρατηγικές συνεργασίες με εταιρείες διαφορετικών κλάδων, με σκοπό την αλληλο-ενίσχυση και κοινή στρατηγική.

Εταιρικό στρατηγικό σχέδιο εξυπηρέτησης πελατών
Διαχείριση ανταγωνισμού.
Νέες τεχνικές εκπαίδευσης.
Διαχείριση πελατολογίου ως εργαλείο πώλησης & μάρκετινγκ.
Μέτρηση ικανοποίησης πελατών.
Συστήματα ποιότητας και συνεχούς βελτίωσης.
Η Γλώσσα του σώματος.
Μέθοδοι μάρκετινγκ και ενημέρωση πελατών.
Η εταιρεία σε εγχώριο και διεθνές επίπεδο.
Αντιμετώπιση ανταγωνισμού.
Πρόβλεψη της αγοράς.
Ανάλυση ζήτησης και προσφοράς
Υπερκαλύψη πελατειακών αναγκών.



ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Επιχείρηση/Οργανισμός:.....

Τηλ..... Φαξ:..... Email:.....
Επώνυμο και Όνομα email Κιν. Τηλ.

.....
.....
.....
.....
.....

Τα προγράμματα εγκρίθηκαν από την ΑνΑΔ. Οι επιχειρήσεις που συμμετέχουν με εργοδοτούμενούς τους, οι οποίοι ικανοποιούν τα κριτήρια της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.

