

B u s i n e s s C o n s u l t a n t s

**Χτίζοντας την Βέλτιστη Εξυπηρέτηση Πελατών
Customer Service Excellence**

1^η Ημέρα

Ωρες Εφαρμογής	Διάρκεια	Ανάλυση περιεχομένου
8:30	8:45	0:15
		Εισαγωγή (Ανάλυση των στόχων του προγράμματος και Επεξήγηση της ύλης που θα καλυφθεί)
8:45	10:30	2:15
		Θέμα 1 Προκαταρκτικό Εξεταστικό Δοκίμιο Η Εξυπηρέτηση Πελατών ως η κυριότερη λειτουργία της κάθε επιχείρησης. Υποστήριξη Πελατών, Στρατηγική Διαχείρισης & Στρατηγική Μάρκετινγκ, Βέλτιστη Ποιότητα Προϊόντων και Υπηρεσιών, Οικονομικά οφέλη Επιχείρησης και πελατών. Η αναβάθμιση της εξυπηρέτησης πελατών σε τομείς παροχής συμβουλών και εξεύρεσης εταιρικών λύσεων, Μελέτες περιπτώσεων και Επαλήθευση Μεθόδων.
10:30	11:00	0:30
		Διάλειμμα
11:00	13:00	2:00
		Θέμα 2 Λόγοι αποτυχίας της Εξυπηρέτησης Πελατών, Οικονομικά και Εταιρικά Αποτελέσματα. Εσωτερική και Εξωτερική Στρατηγική Πελατολογίου. Αποτελεσματικές Μέθοδοι Διατήρησης Πελατών. Αποφυγή μεθόδων που απομακρύνουν τους Πελάτες, Αντιμετώπιση παραπόνων. Διαχείριση κρίσεων και επίλυση δύσκολων καταστάσεων. Αποτελεσματική Επικοινωνία και Αύξηση Ετησίου Τζίρου.
13:00	14:00	1:00
		Διάλειμμα
14:00	15:30	1:30
		Θέμα 3 Διαχείριση Αντιθέσεων: Μετατρέποντας μία Κρίση σε Επαγγελματική Ευκαιρία. Προτάσεις νέων Εταιρικών Υπηρεσιών. Χτίζοντας το Εταιρικό Στρατηγικό Σχέδιο Εξυπηρέτησης Πελατών. Βελτίωση Προϊόντων και Υπηρεσιών βάσει Πελατειακών Παραπόνων. Οι Πολλαπλές Χρησιμότητες των Πελατειακών Στοιχείων, Πληροφοριών και Ερωτηματολογίων, Σφυγμομέτρηση της Αγοράς. Στρατηγική Μελέτη και Διαχείριση Ανταγωνισμού. Τεχνικές Αναβάθμισης και Ενδυνάμωσης Εξυπηρέτησης πελατών.
15:30	15:45	0:15
		Διάλειμμα
15:45	17:15	1:30
		Θέμα 4 Ανάλυση Εγχώριας και Διεθνούς Αγοράς, Αύξηση Παραγωγικότητας Νέες Τεχνικές Εκπαίδευσης και Πρακτική Εφαρμογή. Διαχείριση Πελατών : Κατάρτιση Προσωπικού, Διαχείριση Χρόνου Επίτευξη Εταιρικών Στόχων με Σωστή Εκμετάλλευση των Υπαρχόντων Εταιρικών Πόρων, Χτίζοντας Πελατοκεντρικές διαδικασίες και πρότυπα. Βελτιώνοντας την Εταιρική Απόδοση. Μελέτες περιπτώσεων και Επαλήθευση Μεθόδων και Εξεταστικό δοκίμιο.

Σύνολο
Καθαρής
Διάρκειας

7h



B u s i n e s s C o n s u l t a n t s

Χτίζοντας την Βέλτιστη Εξυπηρέτηση Πελατών Customer Service Excellence			
2 ^η Ημέρα			
Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση περιεχομένου
8:30	10:30	2:00	Θέμα 5 Χτίζοντας Εταιρικές Σχέσεις Εμπιστοσύνης. Διαχείριση Πελατολογίου ως Εργαλείο Πώλησης & Μάρκετινγκ. Μέθοδοι υπολογισμού της Ικανοποίησης Πελατών. Συστήματα Ποιότητας και Συνεχούς Βελτίωσης Άριστη Εξυπηρέτηση Πελατών: Διερεύνηση και επίλυση εμποδίων. Ανακοινώνοντας άσχημα νέα: Χρήση άμεσων και Έμμεσων δηλώσεων. Μελέτες περιπτώσεων και Επαλήθευση Μεθόδων.
10:30	11:00	0:30	Διάλειμμα
11:00	13:00	2:00	Θέμα 6 Αναγνώριση τύπων συμπεριφοράς και προσαρμογή στις ανάγκες πελατών. Η Γλώσσα του Σώματος - Κατανόηση της προφορικής και μη-προφορικής επικοινωνίας. Αποτελεσματική λήψη και μετάδοση
13:00	14:00	1:00	Διάλειμμα
14:00	15:30	1:30	Θέμα 7 Αποτελεσματική Οριοθέτηση Υπηρεσιών και Εξυπηρέτησης. Ενδείξεις Αγοράς που οδηγούν σε Εταιρικές Τροπολογίες και Ανάπτυξη. Χτίζοντας την Πελατειακή Αφοσίωση. Μέθοδοι Μάρκετινγκ και Ενημέρωση Πελατών Νέα Στρατηγική και Οικονομικά Αποτελέσματα Εκτίμηση και Αύξηση των Υλικών και Άυλων Εταιρικών Κεφαλαίων. Μελέτες περιπτώσεων και Επαλήθευση Μεθόδων.
15:30	15:45	0:15	Διάλειμμα
15:45	17:15	1:30	Θέμα 8 Η Εταιρεία σε Εγχώριο και Διεθνές Επίπεδο. Εξυπηρέτηση Πελατών και Αντιμετώπιση Ανταγωνισμού. Μέθοδοι Αύξησης Αξίας του Προϊόντος ή της Υπηρεσίας. Μελέτη και Πρόβλεψη της Αγοράς Ανάλυση Ζήτησης και Προσφοράς Τρόποι υπερκάλυψης των πελατειακών αναγκών, Εξεταστικό δοκίμιο.
Σύνολο Καθαρής Διάρκειας		7h	