

## Ποιοτική Εξυπηρέτηση πελατών Αντιμετώπιση Παραπόνων – Αντιρρήσεων - Συγκρούσεων

**Διάρκεια Σεμιναρίου: 12 ώρες**

**Εισηγητής:** Κος Καλογεράκης Μανώλης | Μεταπτυχιακές σπουδές στο London School of Economics, με ειδίκευση στο Personnel Management & Industrial Relations. Πτυχιούχος Πολιτικών Επιστημών και τελειόφοιτος Νομικής Σχολής Πανεπιστημίου Αθηνών. Certificate in Training & Development Trainer από το London Thames University (Διετές πρόγραμμα Train the Trainer, πιστοποιούμενο από το European Institute Personnel & Development). Εκπαιδευτική Εμπειρία πάνω από 18.000 ώρες εκπαίδευσης σε Ελλάδα & Κύπρο) σε ενδοεπιχειρησιακά & ανοικτά σεμινάρια Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού, Ανάπτυξης προσωπικών ικανοτήτων & Εξυπηρέτησης πελατών

### Στόχος Εκπαιδευτικού Προγράμματος:

Να δώσει την δυνατότητα σε όλους τους εργαζόμενους, ανεξάρτητα από την ιεραρχική τους θέση ή ειδικότητα, που έρχονται σε διαπροσωπική ή τηλεφωνική επαφή με πελάτες τους, να βελτιώσουν με τις κατάλληλες τεχνικές και μεθόδους τις προσωπικές τους ικανότητες στην ποιοτικότερη εξυπηρέτηση που παρέχουν και να αντιμετωπίζουν αποτελεσματικότερα τα τυχόν παράπονα - αντιρρήσεις - συγκρούσεις.

### Σε ποιους απευθύνεται:

- Λογιστές, Οικονομολόγους, Φοροτεχνικούς
- Στελέχη Επιχειρήσεων
- Πωλητές
- Επιχειρηματίες
- Ελεύθερους Επαγγελματίες
- Αποφοίτους Γ-βάθμιας Εκπαίδευσης
- Σύμβουλοι εξυπηρέτησης πελατών
- Προσωπικό τηλεφωνικών κέντρων
- Διευθυντές Διασφάλισης Ποιότητας
- Στελέχη Διαχείρισης Παραγγελιών & Μεταφορών

## ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

### Γιατί ποιοτική Εξυπηρέτηση πελατών;

- Τι σημαίνει ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών;
- Τι σημαίνει ικανοποιημένος πελάτης;
- Αυτό που νομίζω εγώ ως εργαζόμενος ή αυτό που θεωρεί εκείνος;
- Ποια είναι η διαφορά της εκλαμβανόμενης ως καθημερινή εξυπηρέτηση του πελάτη από την πελατοκεντρική προσέγγισή του;
- Τι περιλαμβάνεται στην πελατοκεντρική κουλτούρα μίας επιχείρησης και των εργαζομένων της;
- Ποιες είναι οι παραδοσιακές και ποιες οι σύγχρονες αξίες στην εξυπηρέτηση του
- Βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα οφέλη από την κατάλληλη εξυπηρέτηση του πελάτη.
- Τι μας θυμίζει ο Pareto για την εξυπηρέτηση πελατείας;
- Οι μύθοι στην εξυπηρέτηση πελατείας.
- Τι σημαίνει κατάλληλη επαγγελματική συμπεριφορά από πλευράς εργαζομένου;
- Ποιος είναι ο ρόλος του εργαζόμενου στην εξυπηρέτηση πελατείας;
- Αρκούν για την εξυπηρέτηση του πελάτη τα προϊόντα-υπηρεσίες, οι τιμές, οι εγκαταστάσεις και το δίκτυο μίας εταιρίας;
- Τι σημαίνει για μένα σαν εργαζόμενος να νοιώθω σημαντικός στην δουλειά που κάνω;
- Τον σημαντικότερο ρόλο για να είμαι επιτυχημένος στην εξυπηρέτηση «παίζει» κυρίως το βιογραφικό μου;
- Μήπως λειτουργούμε ως εμπόδιο έστω και άθελά μας, αντί για βοήθεια στην αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση της πελατείας μου;

### Τα Στάδια στην Εξυπηρέτηση Πελατών

- Ποιες είναι οι στιγμές της αλήθειας (Moments of truth) στην εξυπηρέτηση;
- Τι περιλαμβάνει ένα ανταγωνιστικό σύστημα εξυπηρέτησης πελατείας;
- Το πλέγμα της ποιότητας στην εξυπηρέτηση στους εργασιακούς χώρους.
- Πώς διαμορφώνεται το κατάλληλο κλίμα για την παροχή ποιοτικής εξυπηρέτησης;
- Τι αναμένουν οι πελάτες από την εξυπηρέτησή τους;
- Πώς διαμορφώνονται οι επιθυμίες και οι προσδοκίες τους;
- Είναι σωστό να θεωρούμε τον πελάτη μας ως ένα «νούμερο» στο πελατολόγιο μας;
- Πως ο κάθε πελάτης νιώθει σημαντικός στην εξυπηρέτηση που του αποδίδεται;

- Τύποι συμπεριφοράς πελατών & ανάλογη με τα χαρακτηριστικά αντιμετώπισή τους.
- Οι ιδιαιτερότητες της ποιότητας εξυπηρέτησης στους εργασιακούς χώρους.
- Ποια είναι τα συνήθη λάθη που δημιουργούν δυσαρεστημένους πελάτες;
- Πως μεταστρέφουμε γενικότερα την αρνητική μας συμπεριφορά σε θετική;
- Τι περιλαμβάνει ένα ανταγωνιστικό σύστημα εξυπηρέτησης πελατείας;
- Φάσεις ποιοτικής εξυπηρέτησης.
- Πως συμβάλλουμε ως εργαζόμενοι στην δημιουργία αφοσιωμένων και «πιστών» πελατών;
- Ποια η σημασία όχι μόνο της δημιουργίας τους αλλά και της διατήρησής τους;

### **Ποιοτική Αντιμετώπιση Παραπόνων – Αντιρρήσεων - Συγκρούσεων**

- Γιατί οι πελάτες σήμερα γίνονται διαρκώς πιο δύσκολοι και πιο «άπιστοι»;
- Ποια είναι συνήθως τα παράπονα των πελατών μας και πως δημιουργούνται;
- Πόσοι από τους δυσαρεστημένους πελάτες διαμαρτύρονται;
- Γιατί πρέπει να ενθαρρύνουμε τα παράπονα των πελατών μας;
- Τι σημαίνει για την εταιρία η μη επιστροφή του δυσαρεστημένου πελάτη;
- Γιατί είναι πρωταρχικής σημασίας για την ευημερία μίας επιχείρησης ο τρόπος αντιμετώπισης των παραπόνων ακόμα και των διαφωνιών ή/και των συγκρούσεων;
- Ποια είναι τα στάδια της επαγγελματικής αντιμετώπισης των παραπόνων του πελάτη;
- Αποτελεσματικός χειρισμός παραπόνων - αντιρρήσεων - συγκρούσεων με πελάτες.
- Ποια είναι η μακροπρόθεσμη επίπτωση για την επιχείρηση της μη αποτελεσματικής αντιμετώπισής τους;
- Γιατί ορισμένοι από τους πελάτες είναι πιο δύσκολοι και πως τους αντιμετωπίζουμε;
- Πως ένας επαγγελματίας εργαζόμενος μπορεί να επανορθώσει τυχόν λάθη και έτσι να συμβάλει θετικά στην διατήρηση του δυσαρεστημένου πελάτη του;

### **Αποτελεσματική Επικοινωνία με τον Πελάτη**

- Η σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας στη πελατοκεντρική μας προσέγγιση.
- Η επικοινωνία και οι στόχοι της: Πως λειτουργεί; Σαν γέφυρα ή σαν φράγμα; ,
- Η επικοινωνία είναι έμφυτη ή επίκτητη ικανότητα;
- Υπάρχουν κατάλληλες τεχνικές στην επικοινωνία και ποιες είναι αυτές;
- Γιατί ως ομιλητής πρέπει να συντονίζομαι στο μήκος κύματος του πελάτη μου και ιδιαίτερα του δύσκολου;

- Τι επιπτώσεις μπορεί να έχει το "βάζω την κασέτα να παίζει;"
- Ποια είναι η διαφορά της απρόσωπης από την προσωποποιημένη εξυπηρέτησή του;
- Ποιες λέξεις πρέπει να χρησιμοποιώ, ποιες να αποφεύγω και πως μετατρέπω τις αρνητικές εκφράσεις σε θετικές;
- Ποιος είναι αποτελεσματικότερος στην επικοινωνία με τον πελάτη: Ο ομιλητής ή ο ακροατής;
- Πότε πρέπει να μετατρέπομαι σε καλύτερο ακροατή;
- Πώς ακούω ενεργητικά και όχι παθητικά;
- Η σημασία της γλώσσας του σώματος και οι ιδιαιτερότητές της.
- Γιατί η σωματική γλώσσα είναι συχνά πιο σημαντική από την προφορική;
- Μέτρηση προσωπικών ικανοτήτων στην κάθε μορφή επικοινωνίας μας.
- Μέθοδοι βελτίωσης στη διαπροσωπική, γραπτή και μη λεκτική επικοινωνία.

### **Επαγγελματική Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση Πελατών**

- Εμείς και το τηλέφωνο. Ευκαιρία ή πρόβλημα στην επαγγελματική μας ζωή;
- Ποιες διαφορές υπάρχουν μεταξύ διαπροσωπικής και τηλεφωνικής επικοινωνίας;
- Πλεονεκτήματα – μειονεκτήματα της τηλεφωνικής επικοινωνίας.
- Γιατί η ποιοτική εξυπηρέτηση πελατείας από το τηλέφωνο είναι πιο δύσκολη από ότι η διαπροσωπική;
- Χαρακτηριστικά τηλεφωνικής επικοινωνίας.
- Τα λάθη μεταξύ πομπού και δέκτη και οι αιτίες που μπλοκάρουν την τηλεφωνική επικοινωνία.
- Βασικές αρχές χρήσης τηλεφώνου.
- Κανόνες δεοντολογίας μέσω τηλεφώνου.
- Κανόνες αποτελεσματικής τηλεφωνικής επικοινωνίας.

### **Ποια η Σημασία της Συνεργασίας με τους άλλους Συναδέλφους;**

- Γιατί είναι απαραίτητη στην εξυπηρέτηση η συνεργασία όλων των συναδέλφων μας από όλα τα τμήματα που εμπλέκονται;
- Ποια είναι τα βασικά πλεονεκτήματα της εταιρικής συνεργασίας;
- Ο «μύθος» της αποτελεσματικής ομάδας.
- Προβλήματα & αίτια αποτυχίας ομάδας.
- Πώς συνεργάζονται άτομα με διαφορετικές ικανότητες;

- Γιατί ένα αποδεδειγμένα ικανό άτομο μπορεί να αποτύχει σαν μέλος μιας ομάδας;
- Ποιες ικανότητες είναι απαραίτητες για το «κτίσιμο & το δέσιμο» μιας ομάδας;
- Ατομικές συμπεριφορές & «δέσιμο» ομάδας.
- Χαρακτηριστικά & προϋποθέσεις λειτουργίας αποτελεσματικής ομάδας.
- Για μία σωστή ομάδα: Αντιπαράθεση ιδεών και όχι προσωπικοτήτων.
- Η πυραμίδα μιας αποτελεσματικής ομάδας.

---

**Ημερομηνίες & Ώρες  
Υλοποίησης:**

- **Τετάρτη, 10 Απριλίου 2024 | 17:30 – 21:30**
- **Δευτέρα, 15 Απριλίου 2024 | 17:30 – 21:30**
- **Τετάρτη, 17 Απριλίου 2024 | 17:30 – 21:30**

---

**Κόστος Webinar: 200,00€**

---



**Epsilon Net A.E με αριθμό Γ.Ε.ΜΗ. 38383705000**

**Πληροφορίες – Εγγραφές:** 211 500 7000 & 231 098 1700

**E mail:** [info@epsilontraining.gr](mailto:info@epsilontraining.gr)