

Εκπαιδευτές:

Μάριος Διογένους

Business Applications - Economist

Άντρη Ζαννεττή

Πιστοποιημένη Εκπαιδεύτρια ΕΕΚ



Best practices to improve customer service and new methodologies in strategic planning.

**Πρακτικές βελτίωσης εξυπηρέτησης πελατών
σύγχρονες Μεθόδους Στρατηγικού Σχεδιασμού**

18/10, 25/10 & 01/11, 8:30 – 13:00

Σκοπός κατάρτισης

Το πρόγραμμα Πρακτικές εξυπηρέτησης πελατών, χρησιμοποιώντας σύγχρονες Μεθόδους Στρατηγικού Σχεδιασμού, επιχειρεί να ερευνήσει τους μηχανισμούς που μπορούν να βοηθήσουν τα επιχειρηματικά στελέχη του σήμερα να αποκτήσουν και να κρατήσουν το στρατηγικό του πλεονέκτημα. Συγκεκριμένα, το πρόγραμμα αυτό θα βοηθήσει τους συμμετέχοντες να αναπτύξουν και να χρησιμοποιήσουν πρωτοποριακές μεθόδους και τεχνικές στη λήψη αποφάσεων και στην ανάπτυξη καινοτομίας, και γενικότερα θα βελτιώσουν τη λειτουργική και στρατηγική απόδοση της επιχείρησης του μέσω της χρήσης των νέων τεχνολογιών/εφαρμογών και Ψηφιακής Μεταμόρφωσης.



Εισηγήτες: Μάριος Διογένους Business Application- Economist

Άντρη Ζαννεττή, Πιστοποιημένη Εκπαιδύτρια Επαγγελματικής Κατάρτισης

Terramedia Interactive Ltd,

Λεωφόρος Αριστοφάνους 23, 2039 Στρόβολος,

Τηλ: 22 511090, 99 639732 E-mail: iinfo@terramediacy.com

Website: <http://www.terramediacy.com>

Yellow Applications

Τηλ.: 70002007

E-mail: info@yellowapplications.com

Website: <http://www.yellowapplications.com>

Προσκεκλημένος Ομιλητής: Παναγιώτης Παναγιώτου, Διευθυντής Panagiotis Hair Art



Ο Παναγιώτης Παναγιώτου ξεκίνησε το ταξίδι στο χώρο της κομμωτικής στην Ελλάδα πριν 20 χρόνια. Συνεργάστηκε με αρκετούς επώνυμους κομμωτές, σχεδιαστές, ηθοποιούς και τραγουδιστές.

Ο Παναγιώτης είναι καταξιωμένος στο χώρο του και το μυστικό του είναι η σημασία που γίνει στο κάθε πελάτη ξεχωριστά. Η εξυπηρέτηση του πελάτη εστιάζεται στη μεταμόρφωση της απλής γυναίκας, σε μια φανταχτερή παρουσία αναδεικνύοντας την μοναδική της ομορφιά.

Ο Παναγιώτης θα μοιραστεί την μοναδική εμπειρία του και τις μεθόδους του στην **εξυπηρέτηση πελατών** αλλά και το πώς το πάθος και ο ενθουσιασμός σε αυτό που κάνει τον κάνει διαφορετικό.

Στόχοι του προγράμματος:

Με τη συμπλήρωση του προγράμματος οι καταρτιζόμενοι θα είναι σε θέση να:

- ✚ Να αναγνωρίζουν και να διακρίνουν τις ανάγκες των πελατών τους και να τις λαμβάνουν σοβαρά υπόψη
- ✚ Να αναγνωρίζουν τη σημασία της ποιοτικής εξυπηρέτησης και να την εφαρμόζουν στην πράξη
- ✚ Να αναπτύσσουν σωστή προσωπική επικοινωνία με τους πελάτες τους
- ✚ Να επαναξιολογούν και βελτιώνουν συνεχώς την εξυπηρέτηση που παρέχουν στους πελάτες τους
- ✚ Να αναπτύσσουν κουλτούρα ποιότητας στη εξυπηρέτηση των πελατών τους, που σχετίζεται με το τρίπτυχο «ικανοποιημένος υπάλληλος, ικανοποιημένος πελάτης που επιστρέφει για περαιτέρω συνεργασίες, μεγαλύτερα κέρδη για την εταιρεία»
- ✚ Υιοθετούν σύγχρονες τεχνικές για τη διαχείριση των πελατειακών σχέσεων, αύξηση αποδοτικότητας των υπάλληλων και κερδοφορίας της επιχείρησης
- ✚ Να υιοθετούν τις νέες τεχνολογίες
- ✚ Να αναλύουν το εξωτερικό περιβάλλον και την αγορά
- ✚ Να δημιουργούν ένα ολοκληρωμένο επιχειρηματικό σχέδιο
- ✚ Δημιουργήσουν «Business Transformation Strategy»
- ✚ Κατανοούν τη σπουδαιότητα και να προάγει τη χρήση των νέων τεχνολογιών/εφαρμογών στην εργασία

Σε ποιους απευθύνεται:

- Μικρομεσαίες Εταιρίες
- Κομμωτές,
- Ινστιτούτα Αισθητικής
- Φυσιοθεραπευτές
- SPA Centres
- Founders and Business owners
- Sales & Marketing Managers

Terramedia Interactive Ltd,

Λεωφόρος Αριστοφάνους 23, 2039 Στρόβολος,

Τηλ: 22 511090, 99 639732 E-mail: info@terramediacy.com

Website: <http://www.terramediacy.com>

Yellow Applications

Τηλ.: 70002007

E-mail: info@yellowapplications.com

Website: <http://www.yellowapplications.com>

- Στελέχη Μικρομεσαίων Εταιριών

Πιστοποίηση:

Θα δοθεί Πιστοποιητικό συμμετοχής στους συμμετέχοντες στο Πρόγραμμα και θα αναφέρεται ότι το πρόγραμμα έχει εγκριθεί από την ΑνΑΔ

Εισηγητές: Μάριος Διογένους Business Application- Economist
Άντρη Ζαννεττή, Πιστοποιημένη Εκπαιδεύτρια Επαγγελματικής Κατάρτισης

Διάρκεια: 15 ώρες

Δικαίωμα συμμετοχής: €210.00 + ΦΠΑ €39,90

Επιχορήγηση ΑνΑΔ: €168.00

Καθαρό κόστος: €40.00 + ΦΠΑ €39,90

Άνεργοι: ΔΩΡΕΑΝ (Εφ' όσον πληρούνται οι προϋποθέσεις της ΑνΑΔ)

Μη δικαιούχοι: Ειδικές τιμές (επικοινωνήστε μαζί μας)

Περιεχόμενο Προγράμματος

Ενότητα 1 - Επιχειρηματικότητα και καινοτομία

Ενότητα 2 - Αρχές διοίκησης επιχειρήσεων

Ενότητα 3 - Εφαρμογές στρατηγικής τεχνολογίας

Ενότητα 4 - Αποτελεσματική επικοινωνία με τον πελάτη

Ενότητα 5 - Σχεδιασμός και οργάνωση των υπηρεσιών

Ενότητα 6 - Καλές πρακτικές επικοινωνίας για αύξηση Πωλήσεων

Ενότητα 8 - Διαχείριση υφιστάμενων πελατών και μέθοδοι προσέγγισης νέων

Όροι συμμετοχής:

1. Η εταιρία διατηρεί το δικαίωμα να ακυρώσει ή να αναβάλει εκπαιδευτικό πρόγραμμα μέχρι και μία μέρα πριν από την έναρξη του. Όλες οι προπληρωμές για το συγκεκριμένο πρόγραμμα επιστρέφονται στους πελάτες.
2. Συμμετέχοντες που έχουν παρουσίες κάτω από το 75% δεν μπορούν να επιχορηγηθούν από την ΑΝΑΔ και σε τέτοια περίπτωση θα κληθούν να καταβάλουν και το ποσό της επιχορήγησης (επιπλέον του δικού τους ποσού πληρωμής).
3. Σύμφωνα με τη νέα νομοθεσία GDPR, σας ενημερώνουμε ότι σε περίπτωση συνεργασίας θα διατηρούμε τα στοιχεία επικοινωνίας σας τα οποία θα παραμένουν ασφαλή, δεν μεταφέρονται σε τρίτους και χρησιμοποιούνται μόνο για επικοινωνία μαζί σας και να σας ενημερώνουμε για τις υπηρεσίες και τα προγράμματα που προσφέρει η εταιρεία μας.