

## Δώστε στους Πελάτες σας αυτό που Θέλουν-Μάθετε πώς!

Πρωταρχικός σκοπός κάθε επιχείρησης είναι η αποτελεσματική προώθηση των προϊόντων ή υπηρεσιών της. Μέσα από αυτό το σεμινάριο οι συμμετέχοντες θα έχουν την ευκαιρία να μάθουν πώς να εφαρμόζουν όλο και περισσότερο μια πελατοκεντρική προσέγγιση.

Επιπλέον, σκοπός του σεμιναρίου να ενστερνιστούν οι εκπαιδευόμενοι τη σημασία της σωστής ενημέρωσης του πελάτη, να γνωρίσουν τις αποτελεσματικές τεχνικές ποιοτικών πωλήσεων και να μάθουν τους τρόπους της σωστής εξυπηρέτησης.

### Στόχοι:

Στο τέλος του σεμιναρίου οι συμμετέχοντες θα μπορούν να:

- Εστιαστούν απόλυτα στην έννοια της ποιοτικής εξυπηρέτησης
- Εκπροσωπούν επαγγελματικά τον οργανισμό στον οποίο ανήκουν
- Αντιλαμβάνονται ξεκάθαρα τις ανάγκες των ανθρώπων τους οποίους εξυπηρετούν
- Χειρίζονται αποτελεσματικά δύσκολους πελάτες
- Αντιμετωπίζουν εύστοχα τα παράπονα και τις αντιρρήσεις

### Στοιχεία Σεμιναρίου

**Ημερ:** 15 Οκτωβρίου 2015  
**Ώρα:** 09:00-17:00  
**Διάρκεια:** 7 ώρες/ CPD units  
**Πόλη:** Λευκωσία  
**Χώρος Διεξαγωγής:** Πανεπιστήμιο Λευκωσίας  
**Γλώσσα:** Ελληνικά  
**Κόστος:** €145

### HRDA Subsidy:

Most of the open seminars offered are accredited and approved by the Human Resource and Development Authority of Cyprus (HRDA) for subsidy. Participants receive subsidy provided that they meet the HRDA's criteria.

**The specific seminar is not subsidized by HRDA.**



### Προφίλ Συμμετεχόντων:

Το σεμινάριο απευθύνεται σε στελέχη που η καθημερινότητα τους περιλαμβάνει τη διαχείριση και εξυπηρέτηση πελατών ή άτομα που έρχονται σε επαφή με το κοινό.

### Προφίλ Εκπαιδευτή:

#### Άντρη Πέντα

Η Άντρη είναι εκπαιδύτρια, ομιλήτρια και σύμβουλος σε θέματα Μάρκετινγκ, Επικοινωνίας, Δημοσίων Σχέσεων και Branding με περισσότερα από 10 χρόνια ενεργητικής εμπειρίας.

Το 2013, η Άντρη προτάθηκε για το βραβείο «Γυναίκα Επιχειρηματίας της Χρονιάς». Το 2012, μέσα από μια πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, της απονεμήθηκε ο τίτλος της Επιχειρηματικής Μέντωρ. Το 2011 επιλέχθηκε από την Αμερικάνικη κυβέρνηση να εκπροσωπήσει την Κύπρο στις ΗΠΑ, κάτω από το πρόγραμμα “100 ηγέτιδες γυναίκες-παγκόσμια». Το 2010 στέφθηκε με τον τίτλο «Πρέσβειρα Γυναίκειας Επιχειρηματικότητας για την Ευρώπη», από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Η Άντρη είναι εγκεκριμένη εκπαιδύτρια από την ANAD.

### Στοιχεία Επικοινωνίας:

Για πληροφορίες ή εγγραφές επικοινωνήστε:  
Μικέλα Παναγιώτου  
Τηλ: 22841705  
Φαξ: 22373484  
Email: panayiotou.m@globaltraining.org

## Πρόγραμμα Σεμιναρίου

| 15/10/2015                    |             | Δώστε στους πελάτες σας αυτό που θέλουν-Μάθετε πώς!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|-------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Ώρα                           | Διάρκεια    | Περιγραφή                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| 09:00-10:30                   | 1:30        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Icebreaker</li> <li>Εστιάζοντας στον πελάτη-το πιο πολύτιμο στοιχείο της επιχείρησης</li> <li>Σύγχρονη έννοια πελάτη, κατηγοριοποίηση πελατείας, γνωριμία με τον πελάτη</li> <li>Οφέλη της τμηματοποίησης των πελατών</li> <li>Σχέσεις με τον πελάτη</li> <li>Είδη πελατών: διαφημιστής ή δυσφημιστής</li> <li>Ομαδική άσκηση</li> </ul>                                                   |  |
| 10:30-10:45                   | 0:15        | <b>Δ ι ά λ ε ι μ μ α</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| 10:45-12:00                   | 1:15        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ανίχνευση και καταγραφή αναγκών πελατών</li> <li>Εξατομίκευση της ανάγκης πελατών</li> <li>Προσδοκίες πελατών</li> <li>Τρόποι ικανοποίησης των προσδοκιών</li> <li>Καλή και κακή εξυπηρέτηση</li> <li>Παθητική και ενεργητική εξυπηρέτηση</li> <li>Πρότυπα ποιοτικής εξυπηρέτησης</li> <li>Η χρήση του πληθυντικού</li> <li>Η χρήση του μικρού ονόματος</li> <li>Παιχνίδι ρόλων</li> </ul> |  |
| 12:00-13:00                   | 1:00        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Διαχείριση πελατείας</li> <li>Προσέλευση νέας πελατείας</li> <li>Ο ρόλος των πωλήσεων στη δημιουργία μακροχρόνιων σχέσεων με τον πελάτη</li> <li>Άσκηση: Ένας απαιτητικός και δύσκολος πελάτης-πως τον διαχειριζόμαστε;</li> <li>Πόσο πολύτιμα είναι τα παράπονα</li> <li>Υποδοχή και αξιοποίηση παραπόνων</li> <li>Τρόποι διαχείρισης παραπόνων</li> </ul>                                |  |
| 13:00-13:30                   | 0:30        | <b>Δ ι ά λ ε ι μ μ α</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| 13:30-15:00                   | 1:30        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Η επικοινωνία στην υπηρεσία της πώλησης</li> <li>Το επικοινωνιακό παιχνίδι της προσέγγισης και η σημασία του</li> <li>Είδη επικοινωνίας: λεκτική και μη λεκτική</li> <li>Θετική σκέψη κατά την εξυπηρέτηση του πελάτη</li> <li>Θετική γλώσσα κατά την εξυπηρέτηση του πελάτη</li> <li>Μαιευτική μέθοδος: η σημασία της ενεργητικής ακρόασης</li> <li>Παιχνίδι ρόλων</li> </ul>             |  |
| 15:00-15:15                   | 0:15        | <b>Δ ι ά λ ε ι μ μ α</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| 15:15-16:15                   | 1:00        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Διαχείριση της γλώσσας του σώματος</li> <li>Αποκρυπτογράφηση της γλώσσας του σώματος</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| 16:15-17:00                   | 0:45        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Κατάληξη σεμιναρίου</li> <li>Ανατροφοδότηση και ερωτηματολόγια</li> <li>Απονομή πιστοποιητικών</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| <b>Τελική καθαρή διάρκεια</b> | <b>7:00</b> | <b>Τέλος Σεμιναρίου</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |

### Certification:

All participants will be awarded a certificate. Each hour of attendance will account for one unit of Continuing Professional Development (CPD) as required for members of most professional bodies.

### In-house Seminars:

Globaltraining has been cooperating with many companies in Cyprus and abroad for covering their in-house training needs. Some of these companies are large multinational companies with presence in Cyprus and abroad. The clients we serve include a wide range of industries, including banking, accounting and audit, investment services firms, telecommunication, construction and retail. Tailor-made seminars are offered upon request from clients.