

## ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Τετάρτη 6/12/2017 (12:00 – 19:45) και Τετάρτη 13/12/2017 (12:00 – 19:45)

### ΣΤΟΧΟΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Στο τέλος του προγράμματος οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση:

1. Να αντιλαμβάνονται τη σημασία που έχει η εξυπηρέτηση πελατών για την καλύτερη λειτουργία και τη συνεχή επιτυχία της εταιρείας.
2. Να αναπτύσσουν θετική προσέγγιση και συμπεριφορά προς τους πελάτες και συνεργάτες.
3. Να συμβάλουν στην δημιουργία ενός πελατοκεντρικού οργανισμού με τη μέγιστη δυνατή εξυπηρέτηση.
4. Να αντιλαμβάνονται γιατί ορισμένοι πελάτες είναι δύσκολοι, και να είναι έτοιμοι για άμεση και ικανοποιητική απάντηση σε οποιαδήποτε απορία έχουν οι πελάτες.
5. Να είναι σε θέση να αντιλαμβάνονται τι είναι εξυπηρέτηση και γιατί προσφέρεται.
6. Να αντιλαμβάνονται ότι η ποιότητα στην εξυπηρέτηση πρέπει να είναι το κύριο μέλημα κάθε εργαζόμενου.
7. Να αντιλαμβάνονται τι ακριβώς θέλουν οι πελάτες, ποια είναι τα οφέλη από την ποιοτική εξυπηρέτηση και πως μας βλέπουν και κρίνουν οι πελάτες.
8. Να γνωρίζουν τα στάδια εξυπηρέτησης, την τέχνη και επικοινωνία των διαπραγματεύσεων καθώς και τους βασικούς κανόνες.



### ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε εργαζόμενους που έχουν καθήκον την εξυπηρέτηση πελατών (π.χ. διευθυντές, πωλητές, λειτουργοί τμημάτων εξυπηρέτησης πελατών και λειτουργοί δημοσίων σχέσεων).

### ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΣ

Κωνσταντίνος Χρίστου (BSc in Business Administration, MBA in Marketing Management)

### ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Δικαίωμα Συμμετοχής: € 220

Επιχορήγηση ΑνΑΔ: € 168

**Πληρωτέο ποσό: € 52**

### ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Παρακαλείστε όπως συμπληρώσετε και αποστείλετε τα ακόλουθα **μέχρι την Παρασκευή 1/12/2017** στο email seminars@ac.ac.cy ή φαξ στο 22665458:

- την Αίτηση Υποψηφίου για Συμμετοχή σε Σεμινάριο (μία για κάθε υποψήφιο συμμετέχοντα),
- το Έντυπο 6 (ΠΕ) – Αίτηση εργοδότη για συμμετοχή και εξουσιοδότηση για καταβολή χορηγήματος και
- το Έντυπο Κ.Ε. 2 – Γραπτή δήλωση.

### ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Το American College θα απονέμει Πιστοποιητικό Κατάρτισης σε όλους τους συμμετέχοντες που θα συμπληρώσουν με επιτυχία το πρόγραμμα.

### ΧΩΡΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ

Όλα τα πιο πάνω σεμινάρια διεξάγονται στις εξοπλισμένες με όλα τα σύγχρονα εκπαιδευτικά μέσα, αίθουσες διδασκαλίας του American College.

Για περισσότερες πληροφορίες επικοινωνήστε στο τηλέφωνο 22661122 ή στο email seminars@ac.ac.cy

Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ. Οι επιχειρήσεις που συμμετέχουν με εργοδοτούμενους τους, οι οποίοι ικανοποιούν τα κριτήρια της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.