



Επαγγελματική Εξυπηρέτηση Πελατών

Εξυπηρέτηση Πελατών

Παρασκευή 06/12/2021, 08:30-16:15 (Code: A07CUSTCAREGR20211206)

7 ώρες

Το πρόγραμμα θα υλοποιηθεί με τη μέθοδο της σύγχρονης ηλεκτρονικής μάθησης

Σκοπός Προγράμματος

Το σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον χαρακτηρίζεται από έντονο ανταγωνισμό. Ως εκ τούτου ο θεμέλιος λίθος για την επιτυχία της κάθε επιχείρησης είναι ο πελατοκεντισμός της. Για να επιτευχθεί αυτό, η κουλτούρα όλων των εργαζομένων πρέπει να αλλάξει και στόχος όλων πρέπει να είναι η άριστη εξυπηρέτηση του πελάτη.

Το εργαστηριακό αυτό σεμινάριο σκοπεύει να ευαισθητοποιήσει τους καταρτιζόμενους αναφορικά με την στρατηγική σημασία της εξυπηρέτησης του πελάτη και να τους εφοδιάσει με γνώσεις και δεξιότητες για να εντοπίζουν τις ανάγκες και τις προσδοκίες του πελάτη και να χρησιμοποιούν τα βασικά εργαλεία και τεχνικές για την επίτευξη Άριστης Εξυπηρέτησης καθ' όλη τη διάρκεια της συνδιαλλαγής.

Θεματολογία

1. Εισαγωγή στο εργαστήριο
2. Ανάγκες και προσδοκίες πελατών
3. Ορίζοντας την ποιοτική εξυπηρέτηση
4. Η ποιοτική εξυπηρέτηση ως φιλοσοφία του στελέχους και του οργανισμού
5. Εφαρμόζοντας την ποιοτική εξυπηρέτηση—Βασικές τεχνικές
6. Ο δύσκολος πελάτης
7. Αντιμετωπίζοντας συγκρούσεις και παράπονα

Εκπαιδευτής

Βασιλική Ανδρικοπούλου

Τιμή

Αρχική τιμή: €195.00 + ΦΠΑ (Αναμενόμενη Επιχορήγηση από ΑΝΑΔ: €84.00) Τελικό Ποσό: €148.05

Οι προδιαγραφές των προγραμμάτων* εγκρίθηκαν από την ΑνΑΔ.



7777 7252



enquiries@mmclearningsolutions.com



Ίμβρου 16 Λευκωσία 1055

