



CUSTOMER CARE SEMINAR IN SEARCH OF EXCELLENCE

PRESENTED BY : GEORGE DEMETRIADES MBA FBIM

PLANET INTERACTIVE

E-mail: interactive@cytanet.com.cy, t:22 460622, f:22 460623

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

«Η ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ»			
Ώρες Εφαρμογής		Διάρκεια	ΜΕΡΟΣ Α
Από	Μέχρι	Ώρες-λεπτά	<i>Ανάλυση περιεχομένου</i>
08:30	10:30	2.00	<p>Αναζητώντας την τελειότητα</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Τα βασικά μηνύματα 2. Η σύγχρονη εποχή και η εξυπηρέτηση 3. Τι απαιτούν οι πελάτες 4. Η άψογη δική μας εξυπηρέτηση είναι μία συνεχής επένδυση στον επαγγελματισμό μας
10:30	10:45	0.25	<i>Διάλλειμα - Καφές</i>
10:45	12:45	2.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ανατρέποντας την πυραμίδα 2. Η πρώτη γραμμή επαφής 3. Κέρδη δια μέσου των ανθρώπων 4. Τι είναι η εξυπηρέτηση του πελάτη 5. Τα χαρακτηριστικά της ποιοτικής εξυπηρέτησης
12:45	13:30	0.45	<i>Διάλλειμα - Γεύμα</i>
13:30	15:30	2.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Πως ωφελείται η επιχείρηση από το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης 2. Τι αναμένουν οι πελάτες 3. Η στιγμή της αλήθειας 4. Πως επιτυγχάνεται η δημιουργία επαναλαμβανόμενων πωλήσεων ικανοποιημένων πελατών και υπαλλήλων
15:30	15:45	0.25	<i>Διάλλειμα - Καφές</i>
15:45	16:45	1.00	Θέματα στρατηγικών προτύπων εξυπηρέτησης που θα εφαρμόσει η εταιρεία. Ανταλλαγή απόψεων. συζήτηση
ΣΥΝΟΛΟ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ		7:00	

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

«Η ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ»			
Ώρες Εφαρμογής		Διάρκεια	ΜΕΡΟΣ Β
Από	Μέχρι	Ώρες-λεπτά	<i>Ανάλυση περιεχομένου</i>
08:30	10:30	2.00	<ul style="list-style-type: none"> ● Η σωστή διαχείριση του χρόνου παράγων επιτυχίας ● Οι παράγοντες οι οποίοι σπαταλούν τον χρόνο ● Ο μηνιαίος – εβδομαδιαίος – ημερήσιος προγραμματισμός ● Τι είναι επείγον και τι σημαντικό
10:30	10:45	0.25	<i>Διάλειμα - Καφές</i>
10:45	12:45	2.00	<ul style="list-style-type: none"> ● Οι τεχνικές προγραμματισμού του μέλλοντος σαν παράγοντας συγχρονισμού και προδέσμησης των κινήσεων μας ● Η διαχείριση χρονοδιαγραμμάτων ● Οι αρχές υποκίνησης και αποτελεσματικής συνεργασίας με συναδέλφους
12:45	13:30	0.45	<i>Διάλειμα - Γεύμα</i>
13:30	15:30	2.00	<ul style="list-style-type: none"> ● Πότε λέμε Ναι και πότε Όχι ● Η τεχνική του να έχουμε τους συνεργάτες με το μέρος μας ● Η θετική αντιμετώπιση των πραγμάτων και πως βοηθά την αποτελεσματικότητά μας ● Η αναβλητικότητα σαν παράγων συσσώρευσης προβλημάτων, έναντι της τεχνικής του αποτελεσματικού προγραμματισμού και κατανομής ευθυνών σε συνεργάτες ● Οι τεχνικές της αποτελεσματικής εκχώρησης και κατανομής ευθυνών
15:30	15:45	0.25	<i>Διάλειμα - Καφές</i>
15:45	16:45	1.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προβολή ταινίας με τίτλο «Η Εξυπηρέτηση του πελάτη Αναζητώντας την τελειότητα-Customer Care-in search of excellence.»
ΣΥΝΟΛΟ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ		7:00	

«Ανάπτυξη Αποτελεσματικής Ομάδας Πώλησης για Επίτευξη Στόχων»

-Εκπαιδευτικό Κέντρο Planet Interactive

ΑΙΤΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΤΗ		ΟΙ ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΝΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΝΟΝΤΑΙ ΚΑΙ ΝΑ ΑΠΟΣΤΕΛΛΟΝΤΑΙ ΣΤΟ Φάξ :22460623	
Εταιρεία/Οργανισμός: _____			
Διεύθυνση: _____	Πόλη: _____	T.T: _____	
Τηλέφωνο: _____	Φαξ: _____		
E-mail: _____	Ιστοσελίδα: _____		
Α.Μ.Ε Κοινωνικών Ασφαλίσεων : _____			

<p>1η ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ</p> <p>Κος <input type="checkbox"/> Κα <input type="checkbox"/></p> <p>Όνομα: _____</p> <p>Θέση: _____</p> <p>Αρ.Ταυτ. _____</p>	<p>2η ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ</p> <p>Κος <input type="checkbox"/> Κα <input type="checkbox"/></p> <p>Όνομα: _____</p> <p>Θέση: _____</p> <p>Αρ.Ταυτ.: _____</p>
<p>3η ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ</p> <p>Κος <input type="checkbox"/> Κα <input type="checkbox"/></p> <p>Όνομα: _____</p> <p>Θέση: _____</p> <p>Αρ.Ταυτ.: _____</p>	<p>4η ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ</p> <p>Κος <input type="checkbox"/> Κα <input type="checkbox"/></p> <p>Όνομα: _____</p> <p>Θέση: _____</p> <p>Αρ.Ταυτ. _____</p>
<p>ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΚΑΤ' ΑΤΟΜΟ (Συμπεριλαμβάνει: Συμμετοχή, λεπτομερείς σημειώσεις σεμιναρίου, πιστοποιητικό, διαλλείματα-καφέδες, γεύμα) Συμμετοχή €116.00 συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ</p>	<p>ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Οι ώρες του Σεμιναρίου είναι 08:30-16:45. • Θα προσφερθεί καφές, γεύμα και σχετικές σημειώσεις. • Τυχόν ακυρώσεις συμμετοχών πρέπει να γνωστοποιηθούν εγγράφως. • Σε περίπτωση μη προσέλευσης, οι πελάτες χρεώνονται με ακυρωτικά, το δικαίωμα εγγραφής.

ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ
Επιταγές: Οι επιταγές να εκδίδονται στο όνομα της Planet Interactive Ltd και να αποστέλλονται στο TK 25012 TT 1306 Λευκωσία

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
Η Planet Interactive Ltd φροντίζει για την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων. Οι πληροφορίες και τα στοιχεία επικοινωνίας που μας αποστέλλονται τα χρησιμοποιούμε για να σας κρατούμε ενήμερους για σεμινάρια, εκδόσεις ή ηλεκτρονικές εκδόσεις που ενδεχομένως να σας ενδιαφέρουν. Σε καμία περίπτωση δεν χρησιμοποιούνται από άλλους φορείς ή για άλλους σκοπούς. Εάν ΔΕΝ επιθυμείτε να συνεχίσετε να παίρνετε πληροφορίες από την εταιρεία μας, είτε ταχυδρομικώς ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου παρακαλώ σημειώστε εδώ με Χ.

Ημερομηνία: _____

Υπογραφή: _____