

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΥΣΚΟΛΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

### Description

#### **ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΥΣΚΟΛΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**

\* το πρόγραμμα παρέχεται με τη μορφή σύγχρονης τηλεκπαίδευσης, μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας της TÜV AUSTRIA ACADEMY.

Η TÜV AUSTRIA Academy σε συνεργασία με τη Charisma Academy παρουσιάζει το εκπαιδευτικό πρόγραμμα «ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΥΣΚΟΛΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ». Το διήμερο αυτό πρόγραμμα έρχεται να προσφέρει μία ολοκληρωμένη εκπαίδευση, σε επιχειρήσεις και ιδιώτες που δραστηριοποιούνται στο χώρο της επικοινωνίας και της εξυπηρέτησης πελατών. Κατά τη διάρκεια του εκπαιδευτικού αυτού διημέρου, οι συμμετέχοντες θα αποκτήσουν όλα τα απαραίτητα εφόδια πάνω στους τρόπους αντιμετώπισης των δύσκολων πελατών, στην αποφυγή συγκρούσεων και στην εκμετάλλευση αυτών των αντίξοων καταστάσεων για τη δημιουργία ευκαιριών και επαγγελματικών σχέσεων που θα κρατήσουν χρόνια.

#### **Εισαγωγή στο πρόγραμμα:**

Η αντίληψη που επικρατούσε για χρόνια στον ελληνικό χώρο των επιχειρήσεων, γύρω από τη διαχείριση των δύσκολων πελατών και την αντιμετώπιση των παραπόνων, έχει πλέον ξεπεραστεί. Το άτομο που κατέχει μία «βιβλιοθήκη» από αναρίθμητες τεχνικές και «σωστές κινήσεις», για να εξευμενίσει το δυσαρεστημένο πελάτη, μπορεί να φέρει κάποιες μικρές και σύντομες επιτυχίες, αλλά σε βάθος χρόνου, αυτό που θα βιώσει ο πελάτης είναι η πρόχειρη διευθέτηση του συμβάντος και όχι η βαθύτερη κατανόηση του προβλήματος που εκείνος ή εκείνη έζησε.

Αυτό που ο κάθε δυσαρεστημένος ή «δύσκολος πελάτης» αναζητά δεν είναι μόνο η λύση του προβλήματος αλλά η κατανόηση της συναισθηματικής κατάστασης που ζει εκείνη τη στιγμή. Το πώς θα διαχειριστεί το άτομο της εξυπηρέτησης αυτόν τον πελάτη, μπορεί να επιφέρει είτε φθορά στην εικόνα και στις πωλήσεις της επιχείρησης, είτε να παρουσιάσει την πραγματική εικόνα της, εκείνη που νοιάζεται για τον κάθε πελάτη ξεχωριστά και που είναι σε θέση να προσφέρει το τόσο σπάνιο 110% της εξυπηρέτησης.

Τα εργαλεία στην εξυπηρέτηση πελατών και στην αντιμετώπιση παραπόνων σήμερα επικεντρώνονται τόσο στον πελάτη, όσο και στο άτομο που τον/την εξυπηρετεί. Η κατανόηση της φύσης του θυμού, της συναισθηματικής νοημοσύνης, των συμπεριφορών έναντι του χαρακτήρα, της μη λεκτικής επικοινωνίας και του πώς να «διαβάζουμε» το σώμα, τις κινήσεις και το πρόσωπο ενός δύσκολου πελάτη, αλλά και των λόγων που ένας άνθρωπος φτάνει σε θέση να διεκδικεί, με επιθετικό πολλές φορές τρόπο, αυτά που εκείνος ή εκείνη θεωρεί πως του/της στερήθηκαν, αποτελούν λίγες από τις θεματολογίες που κάθε άτομο που επικοινωνεί με πελάτες σε καθημερινή βάση, είναι αναγκαίο να γνωρίζει. Η διαχείριση των δύσκολων ανθρώπων μπορεί να υποβοηθείται με τεχνικές, αλλά η ουσία της απόλυτης εξυπηρέτησης πηγάζει πάντοτε από το μέσα μας.

### **Σκοπός:**

Μετά το τέλος του εκπαιδευτικού αυτού προγράμματος, τα άτομα θα κατέχουν τις απαραίτητες γνώσεις και τα εργαλεία πάνω στο πώς να κατανοούν τα κίνητρα και τις ανάγκες που βρίσκονται πίσω από ένα δύσκολο πελάτη και να γνωρίζουν τους διαφορετικούς τρόπους της επικοινωνίας και της συμπεριφοράς, που εάν χρησιμοποιηθούν σωστά, μπορούν να κατευνάσουν και τους πιο δύσκολους επισκέπτες. Επιπροσθέτως, τα άτομα θα είναι πλέον σε θέση να αντιλαμβάνονται την πραγματικότητα και τις ιδιαιτερότητες των ανθρώπων με τους οποίους έρχονται αντιμέτωποι και να μπορούν να τους παρέχουν την απόλυτη εμπειρία φιλοξενίας και να κατέχουν όλα τα απαραίτητα εφόδια για να διαχειρίζονται επικοινωνιακά, ακόμα και τους πιο δύσκολους πελάτες, με τρόπο που θα μεταλλάσσει μία αρνητική κατάσταση σύγκρουσης, σε μία ευκαιρία για περαιτέρω σύσφιξη των σχέσεων του επισκέπτη με το χώρο της φιλοξενίας.

### **Σε ποιους απευθύνεται**

Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται σε επιχειρήσεις που ασχολούνται με τον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας, ξενοδοχειακά συγκροτήματα, εταιρείες εστίασης, καθώς και σε απόφοιτους ΑΕΙ/ΤΕΙ των τμημάτων Τουριστικών Σχολών, Οικονομίας Διοίκησης, Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Οικονομικών Τμημάτων, καθώς επίσης και σε

απόφοιτους Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης με και χωρίς επαγγελματική Εμπειρία στον χώρο των Επιχειρήσεων, ήδη εργαζόμενους σε Επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα της Επικοινωνίας και της Εξυπηρέτησης πελατών, που επιθυμούν να εμπλουτίσουν τις γνώσεις τους σε μια σειρά ιδιαίτερων θεματικών ενοτήτων, που άπτονται του χώρου της εξυπηρέτησης πελατών και επισκεπτών από την Ελλάδα και το εξωτερικό.

Μετά την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος χορηγείται Πιστοποιητικό Παρακολούθησης με πιστοποίηση **TUV AUSTRIA Academy και Charisma Academy.**

### **ΔΙΑΡΚΕΙΑ**

Η διάρκεια του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι **10 ώρες.**

### **ΕΠΙΔΟΤΗΣΗ ΛΑΕΚ 0,06% (αφορά μόνο συμμετοχές από εταιρείες)**

Το κόστος όλων των εκπαιδευτικών προγραμμάτων μπορεί να επιδοτηθεί πλήρως από το πρόγραμμα **ΛΑΕΚ 0,06%** του ΟΑΕΔ με ευθύνη των συμμετεχόντων. Η TÜV AUSTRIA ACADEMY, **δεν αναλαμβάνει** την υλοποίηση της σχετικής δήλωσης / διαδικασίας, υποχρεούται όμως να σας παραδώσει όλα τα απαιτούμενα στοιχεία (αναλυτικό πρόγραμμα, κωδικούς εισηγητών κ.λπ.) για την υποβολή. Η TÜV AUSTRIA ACADEMY **δεν φέρει** ευθύνη σε περίπτωση μη έγκρισης της επιδότησης.

Η ηλεκτρονική υποβολή (από πλευρά σας) θα πρέπει να γίνει τουλάχιστον **δέκα (10) εργάσιμες ημέρες** πριν την ημερομηνία έναρξης του προγράμματος

### **ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΚΥΡΩΣΗΣ**

Όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα πραγματοποιούνται **μόνο όταν** υπάρχει ο απαιτούμενος αριθμός συμμετοχών. Η TÜV AUSTRIA ACADEMY διατηρεί το δικαίωμα αναβολής, αλλαγής των εισηγητών και του τόπου διεξαγωγής, καθώς και ματαίωσης των εκπαιδευτικών της προγραμμάτων.

Επιβεβαίωση ή ακύρωση της διεξαγωγής γίνεται **Δυο (2) ημέρες** πριν την ημερομηνία έναρξης του προγράμματος.

Με την κατάθεση του κόστους συμμετοχής, η Δήλωση Συμμετοχής καθίσταται **δεσμευτική.**

Ακύρωση της συμμετοχής, μπορεί να γίνει **μόνο γραπτώς** το αργότερο **τρεις (3) ημέρες** πριν την προγραμματισμένη ημερομηνία έναρξης του προγράμματος (για την

παρακολούθηση μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας)

Σε περίπτωση μη έγκαιρης ενημέρωσης της TÜV AUSTRIA ACADEMY για ακύρωση,  
**θα παρακρατείται το 40%** του κόστους συμμετοχής.

\*Τα εκπαιδευτικά προγράμματα της TÜV AUSTRIA ACADEMY **απαλλάσσονται από το Φ.Π.Α**, βάσει του Ν.2859/2000, άρθρο 22 §1.

**Date Created**

Μάρτιος 2022

**Meta Fields**