

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ | ISO 10002:2014

### **Description**

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα πληροί τις απαιτήσεις σε ότι αφορά στη διαχείριση – ικανοποίησης των παραπόνων από πελάτες, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 10002. Απευθύνεται σε στελέχη Διευθύνσεων εταιρειών, Τμημάτων Marketing, Υπευθύνους Διαχείρισης μεγάλου αριθμού πελατών και γενικότερα σε όσους επιθυμούν να αποκτήσουν ολοκληρωμένη και υψηλών απαιτήσεων γνώση σχετικά με τη εν λόγω διαχείριση.

Αναλύονται οι απαιτήσεις του προτύπου ISO 10002 και παρουσιάζονται τεχνικές καθοδήγησης της διεργασίας χειρισμού παραπόνων συναφών με τα προϊόντα ή με τις υπηρεσίες μιας Επιχείρησης/Οργανισμού, συμπεριλαμβανομένων του προγραμματισμού, του σχεδιασμού, της λειτουργίας, της διατήρησης και της βελτίωσης της διεργασίας.

### **Το Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα στοχεύει:**

- Στην αύξηση ικανοποίησης, με τη δημιουργία περιβάλλοντος εστιασμένου στον πελάτη,
- Στην επίλυση οποιουδήποτε παραπόνου και στην ενίσχυση της Επιχείρησης/Οργανισμού να βελτιώνει τα προϊόντα/υπηρεσίες της,
- Στην αναγνώριση και ανταπόκριση αναγκών και προσδοκιών των παραπονούμενων,
- Στην παροχή μιας ανοικτής, αποτελεσματικής και εύχρηστης διεργασίας παραπόνων
- Στην ανάλυση και στην αξιολόγηση των παραπόνων, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητα των προϊόντων/υπηρεσιών
- Στην ενίσχυση του προσωπικού προκειμένου να βελτιώσει τις δεξιότητες του στις συναλλαγές του με τους πελάτες.

Μετά την ολοκλήρωση του σεμιναρίου, χορηγείται Πιστοποιητικό Παρακολούθησης με πιστοποίηση TÜV AUSTRIA ACADEMY.

Διάρκεια: **8 ώρες**

Το κόστος συμμετοχής στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα μπορεί να επιδοτηθεί πλήρως από το πρόγραμμα ΛΑΕΚ 0,06% του ΟΑΕΔ. Η ηλεκτρονική υποβολή θα πρέπει να γίνει με δική σας μέριμνα τουλάχιστον πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν την ημερομηνία έναρξης του κάθε εκπαιδευτικού προγράμματος. Η TÜV AUSTRIA ACADEMY, δεν αναλαμβάνει την υλοποίηση της σχετικής δήλωσης / διαδικασίας.

\*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**