

## Διαχείριση Παραπόνων Πελατών - Complaints Management

### Description

**Η TÜV Austria σε συνεργασία με την ThrivePath σας παρουσιάζουν το πρόγραμμα «Διαχείριση Παραπόνων Πελατών - Complaints Management». Το πρόγραμμα παρέχεται με τη μορφή σύγχρονης τηλεκπαίδευσης, μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας της TÜV AUSTRIA ACADEMY.**

#### Εισαγωγή στο πρόγραμμα:

Κάθε παράπονο δεν είναι απλώς μια ενόχληση - είναι μια κρυμμένη ευκαιρία.

Ένας δυσαρεστημένος πελάτης μπορεί να γίνει ο πιο πιστός υποστηρικτής μιας επιχείρησης, αν το παράπονό του αντιμετωπιστεί σωστά.

Η κακή διαχείριση παραπόνων οδηγεί σε απώλεια πελατών, αρνητικές κριτικές και πλήγμα στη φήμη.

Η σωστή διαχείριση, αντίθετα, δημιουργεί εμπιστοσύνη, διαφοροποίηση και αφοσίωση.

#### Περιεχόμενο Εκπαίδευσης:

- Η **αξία των παραπόνων**: γιατί πρέπει να τα επιδιώκουμε και όχι να τα φοβόμαστε
- Τα πιο συχνά **λάθη** στη διαχείριση παραπόνων και πώς να τα αποφύγουμε
- Τεχνικές ενεργητικής ακρόασης και ενσυναίσθησης
- Διαχείριση παραπόνων σε **περιβάλλον πίεσης** (τηλέφωνο, email, face-to-face)
- **Μετατροπή αρνητικής εμπειρίας** σε θετική εντύπωση
- Χρήση **feedback** από παράπονα για **βελτίωση υπηρεσιών** και διαδικασιών
- Case studies από διαφορετικούς κλάδους (φιλοξενία, λιανικό εμπόριο, υπηρεσίες)

**Τι Κερδίζουν οι Συμμετέχοντες:**

- Κατανόηση της στρατηγικής σημασίας των παραπόνων για την επιχείρηση
- Εξάσκηση σε **τεχνικές επικοινωνίας** που ηρεμούν, καθησυχάζουν και πείθουν
- Ικανότητα να μετατρέπουν ένα δύσκολο πελάτη σε πηγή **πολύτιμου feedback**
- Ενίσχυση της **προσωπικής αυτοπεποίθησης** στην αντιμετώπιση απαιτητικών καταστάσεων
- Δημιουργία **κουλτούρας εξυπηρέτησης** που χτίζει εμπιστοσύνη και πιστότητα
- Βελτίωση των διαδικασιών μέσα από τα παράπονα – όχι μόνο επίλυση, αλλά και πρόληψη

**Απαντάμε σε Καίρια Ερωτήματα:**

- Γιατί τα παράπονα είναι «δώρο» και όχι απειλή;
- Πώς μπορώ να χειριστώ έναν θυμωμένο πελάτη με ψυχραιμία;
- Πώς μετατρέπεται ένα αρνητικό σχόλιο σε ευκαιρία βελτίωσης;
- Ποια λόγια και ποιες στάσεις μειώνουν την ένταση και αποκαθιστούν εμπιστοσύνη;
- Πώς μπορώ να αξιοποιήσω τα παράπονα ως στρατηγικό εργαλείο ανάπτυξης;

**Απευθύνεται σε:**

- **Στελέχη επιχειρήσεων και managers** που διαχειρίζονται την εξυπηρέτηση πελατών.
- **HR Managers & Supervisors** που επιβλέπουν ομάδες εξυπηρέτησης.
- **Front-line εργαζόμενους και προϊσταμένους** σε ξενοδοχεία, εστίαση, λιανεμπόριο, τράπεζες, τηλεπικοινωνίες.
- **Νέους επαγγελματίες** που θέλουν να αποκτήσουν αυτοπεποίθηση στην επικοινωνία με απαιτητικούς πελάτες.
- **Επιχειρηματίες** που θέλουν να δημιουργήσουν κουλτούρα εξυπηρέτησης και να ενισχύσουν την εικόνα της επιχείρησής τους.

Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος, χορηγείται Βεβαίωση Παρακολούθησης της TÜV AUSTRIA Academy και της Charisma Academy.

**ΔΙΑΡΚΕΙΑ**

Η διάρκεια του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι **6 ώρες**.

## 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.



Με κάθε εγγραφή σου συμβάλεις στην κάλυψη μέρους των εξόδων θέρμανσης του Οργανισμού «Το Χαμόγελο του Παιδιού».

### **Date Created**

Φεβρουάριος 2025

### **Meta Fields**

**Event Price Online** : 180