

ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

Description

Σε ποιους απευθύνεται

Το εκπαιδευτικό αυτό πρόγραμμα απευθύνεται σε όλα τα στελέχη «πρώτης γραμμής» μιας επιχείρησης που έρχονται σε επαφή με τον εξωτερικό πελάτη πρόσωπο-με-πρόσωπο και που επομένως επηρεάζουν την εμπειρία που αυτός αποκομίζει από την επαφή με την εταιρία-οργανισμό.

Περιεχόμενο του Προγράμματος

- ∅ Εισαγωγή - Πώς ορίζεται η ποιοτική εξυπηρέτηση - Εμπειρίες.
- ∅ Προϋποθέσεις για την παροχή ποιοτικής εξυπηρέτησης (Θετική στάση, Αναγνώριση, Feedback, Empowerment, Ομαδικότητα).
- ∅ Πώς εκφράζεται η ποιοτική εξυπηρέτηση στην επικοινωνία με τον πελάτη (Γλώσσα Σώματος, Ομιλία, Λέξεις).
- ∅ Τα 5 κριτήρια - διαστάσεις της εξυπηρέτησης (Αξιοπιστία, Ταχύτητα Ανταπόκρισης, Επαγγελματικότητα, Συναισθηματική Συμμετοχή, Υλικά στοιχεία).
- ∅ Αντιμετώπιση αγανακτισμένων πελατών και δύσκολων καταστάσεων.



Γνωριμία με το σύστημα Discovery και τις Χρωματικές Ενέργειες της Insights.

- ∅ Τα δυνατά σημεία και οι αδυναμίες της κάθε χρωματικής ενέργειας, πώς αυτά επηρεάζουν την παροχή εξυπηρέτησης και προτάσεις για βελτίωση.
- ∅ Αναγνώριση των διαφορετικών τύπων πελατών.
- ∅ Προσαρμογή της προσέγγισης του πελάτη ανάλογα με το τύπο του.

Μεθοδολογία

Η εκπαίδευση γίνεται εντελώς εφαρμοσμένα με ασκήσεις και παιχνίδια ρόλων που είναι απόλυτα προσαρμοσμένα στις καταστάσεις που το προσωπικό «πρώτης γραμμής» αντιμετωπίζει κατά την παροχή εξυπηρέτησης.

Κατά τη διάρκεια του προγράμματος οι συμμετέχοντες θα έχουν την ευκαιρία να παρακολουθήσουν Videos από σκηνές καθημερινών στιγμών εξυπηρέτησης, οι οποίες θα αποτελέσουν τη βάση για συζητήσεις και ανάλογες ασκήσεις.

Ολοκληρώνοντας το πρόγραμμα διαμορφώνεται για τον κάθε συμμετέχοντα προσωπικό πρόγραμμα δράσης με στόχο την βελτίωση των αδυναμιών που έχουν εντοπιστεί.

Η διάρκεια του προγράμματος είναι οκτώ ώρες και διεξάγεται από Πιστοποιημένους Εισηγητές- Insights Accredited Practitioners.

Στο τέλος του προγράμματος θα:

Ø γνωρίζετε ποιες είναι οι απαραίτητες προϋποθέσεις για να προσφέρετε την εξαιρετική εξυπηρέτηση που επιθυμείτε καθώς και τον τρόπο να τις εξασφαλίσετε.

Ø γνωρίζετε ποια είναι τα βασικά κριτήρια με τα οποία ο πελάτης μετράει την ποιότητα της εξυπηρέτησης που του παρέχετε.

Ø έχετε μάθει τις βασικές δεξιότητες που απαιτούνται για να ανταποκριθείτε αποτελεσματικά στην απαίτηση για ποιοτική εξυπηρέτηση.

Ø αποκτήσετε την σωστή θετική στάση στην εξυπηρέτηση του πελάτη μέσα από την κατανόηση του εαυτού σας και της συμπεριφοράς των άλλων.

Η εταιρία μας εφαρμόζει Ειδική Εκπαιδευτική & Τιμολογιακή Πολιτική στους υπάρχοντες πελάτες μας, φοιτητές, ανέργους κ.α.

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

EVENT PRICE CLASS : 300