

# Πιστοποιημένη Εκπαίδευση

## Certificate in Customer Service 2 & 3

Δεν υπάρχει καμία επιχείρηση ή οργανισμός που να μην χρειάζεται το στέλεχος που γνωρίζει πώς να διαχειρίζεται και να βελτιώνει τη σημαντική αυτή διάσταση που ονομάζεται 'εξυπηρέτηση πελατών'.

Τα προγράμματα μας αυτά, προτείνονται ως προπαρασκευαστικά των εξειδικευμένων προγραμμάτων πωλήσεων και διοίκησης πωλήσεων και για όλους τους οργανισμούς και τις επιχειρήσεις στον τομέα του τουρισμού, της εστίασης, της υγείας, του εμπορίου, των μεταφορών και όλων των υπηρεσιών.

Η πιστοποίηση είναι διεθνής και παρέχεται από τον εξεταστικό φορέα του εμπορικού και βιομηχανικού επιμελητηρίου του Λονδίνου (LCCI) ή της βρετανικής συνομοσπονδίας Τουρισμού, Φιλοξενίας και Εστίασης (CTH).



### Στοιχεία επικοινωνίας:

Professional Team

210 42 22 750

Βούλγαρη & Γορτυνίας 10,  
185 34 Πειραιάς

info@professionalteam.gr

www.professionalteam.gr

**Ημερομηνία**

**'Εναρξης**

**10/11/2012**

Οι εισηγητές σε αυτό το πρόγραμμα έχουν μεγάλη εμπειρία και θα προετοιμάσουν τους συμμετέχοντες με τέτοιο τρόπο ώστε να αρχίσουν να σκέφτονται και να ενεργούν με νέα πρότυπα και ιδέες από τον πρώτο μήνα!

Το εκπαιδευτικό αυτό πρόγραμμα χωρίζεται σε 2 επίπεδα:

- ♦ Το επίπεδο 2 απευθύνεται σε άτομα με έμμεση και άμεση επαφή με πελάτες
- ♦ Το επίπεδο 3 απευθύνεται σε άτομα με ρόλο κλειδί στην εξυπηρέτηση πελατών



Η διδασκαλία βασίζεται περισσότερο στις μεθόδους της επιταχυνόμενης μάθησης (role-playing) ενώ το περιεχόμενο των εκπαιδευτικών ενοτήτων έχει σχεδιαστεί βάσει εξακριβωμένων απαιτήσεων και αναγκών που έχουν διατυπωθεί από ενώσεις εργοδοτών και επαγγελματιών.



Η διδασκαλία είναι στην ελληνική γλώσσα αλλά παρέχεται και η δυνατότητα οργάνωσης εκπαιδευτικών ενοτήτων εξ' ολοκλήρου στην αγγλική γλώσσα.

# Certificate in Customer Service 2 & 3

## Εκπαιδευτικές ενότητες



### 1η ενότητα: Η έννοια

- ◆ Η έννοια 'Εξυπηρέτηση πελατών' και η σημασία της για τον οργανισμό
- ◆ Τύποι Εξυπηρέτησης πελατών (ανάλογα με τον κλάδο)



### 2η ενότητα: Εξυπηρετώντας τον πελάτη

- ◆ Διαδικασίες και πρακτικές για τη σωστή εξυπηρέτηση του πελάτη
- ◆ Τύποι πελατών, επιθυμίες και ανάγκες

Η πιστοποίηση παρέχεται μετά από επίσημες εξετάσεις στην αγγλική γλώσσα (επίπεδο First Certificate).

Προσφέρονται (προαιρετικά) μαθήματα αγγλικής ορολογίας ενώ θα υπάρξει η κατάλληλη προετοιμασία για τις εξετάσεις.

Οι συμμετέχοντες με το πέρας των εκπαιδευτικών αυτών εννοιών μπορούν να συνεχίσουν και να εκπαιδευτούν στις πωλήσεις και στη Διοίκηση πωλήσεων.

Η πιστοποίηση είναι διεθνής και παρέχεται κατόπιν εξετάσεων στην αγγλική γλώσσα (επίπεδο First Certificate).

### 3η ενότητα: Επικοινωνώντας με τον πελάτη

- ◆ Γραπτή και προφορική επικοινωνία
- ◆ Ομαδικότητα για τη δημιουργία θετικών εντυπώσεων

### 4η ενότητα: Διαχείριση παραπόνων

- ◆ Εταιρικές πρακτικές διαχείρισης παραπόνων
- ◆ Βέλτιστες τεχνικές διαχείρισης ευαίσθητων καταστάσεων

Στόχος μας είναι η βελτίωση της κατανόησης των συμμετεχόντων ως προς το τι σημαίνει 'Καλή Εξυπηρέτηση του πελάτη' και της ενσυνείδητης εργασιακής τους προσπάθειας για τη δημιουργία άριστων εντυπώσεων από μέρους των πελατών.

Χρηματοδοτούνται από τα προγράμματα ΛΑ.Ε.Κ.

Τα προγράμματα αυτά προτείνονται για διάφορες θέσεις στον τομέα του τουρισμού, της εστίασης, της υγείας, του εμπορίου, των μεταφορών και όλων των υπηρεσιών.

