

## ΔΙΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ

### 1. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Αν και οι περισσότεροι από εμάς (εταιρείες, επαγγελματίες κλπ) ισχυρίζονται ότι προσπαθούν να παρέχουν υπηρεσίες υψηλού επιπέδου, στην πραγματικότητα όλα τα πράγματα δεν μπορούν να γίνουν τέλεια και ότι θα υπάρχουν φορές που θα γίνονται και λάθη. Τα παράπονα των πελατών παρέχουν στις εταιρείες ευκαιρίες για να βελτιώσουν τις υπηρεσίες που προσφέρουν έτσι ώστε να ενισχυθεί η ικανοποίηση των πελατών τους και η κερδοφορία τους. Η διαχείριση των παραπόνων πελατών μπορεί να είναι μια εύκολη ή να γίνει μια δύσκολη υπόθεση ανάλογα με την περίπτωση και σίγουρα όμως σε κάθε περίπτωση είναι αντιμετώπισιμη, αν ακολουθηθούν οι κατάλληλοι χειρισμοί.

**Σκοπός του προγράμματος** είναι να κατανοήσουμε τις βασικές αρχές για το χειρισμό παραπόνων πελατών, να προσδιορίσουμε το συμπεριφοριστικό στυλ του πελάτη και να υιοθετούμε κατάλληλες συμπεριφορές, να χρησιμοποιούμε κατάλληλες τεχνικές επικοινωνίας ώστε να ανιχνεύουμε τις πραγματικές ανάγκες του πελάτη που κρύβονται πίσω από το παράπονο και να χρησιμοποιούμε ενσυναίσθηση στη διάρκεια της διαχείρισης των παραπόνων.

**Θεματολόγιο Σεμιναρίου:** Τι είναι παράπονο, Πώς να εκμεταλλευτούμε τον κρυμμένο μας πλούτο, Ποιότητα στη διαχείριση παραπόνων, η Ενσυναίσθηση στη διαχείριση παραπόνων, Θετική συμπεριφορά & Θετική γλώσσα, Μην δίνουμε λάθος εντυπώσεις, Στοιχεία επικοινωνίας (ερωτήσεις, φωνή, η τεχνική της σιωπής), Διαχείριση παραπόνων (μοντέλο), η τέλεια συγγώμη, Οφέλη από τη σωστή διαχείριση παραπόνων

**Εισηγητής:** **Νίκος Καράμπελας** (Με πλούσια επαγγελματική εμπειρία σε θέσεις ευθύνης. Παράλληλα έχει εκπαιδευτική εμπειρία πάνω από 3000 μέρες)

Ημερομηνία Διεξαγωγής: 20/03/2015  
Διάρκεια: 8 ώρες / Κόστος συμμετοχής: 180 €

### 2. ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΙΣ: Η ΤΕΧΝΗ ΠΟΥ ΕΓΙΝΕ ΕΠΙΣΤΗΜΗ

Είναι ένα εκπαιδευτικό σεμινάριο που συνδυάζει την παρουσίαση της θεωρίας των διαπραγματεύσεων με την βιωματική εμπειρία της αναπαράστασης όλων και της εν συνεχεία αξιολόγησης των συμμετεχόντων.

**Σκοπός του προγράμματος** η ουσιαστική ενημέρωση των συμμετεχόντων για αποτελεσματικές διαπραγματεύσεις **Σε ποιους απευθύνεται:** σε όλους εκείνους που η διαπραγμάτευση αποτελεί μία από τις καθημερινές ασχολίες τους.

**Θεματολόγιο Σεμιναρίου:** γιατί & πότε κάνουμε διαπραγματεύσεις, επικοινωνιακές δεξιότητες στην διαπραγμάτευση, φιλοσοφία της διαπραγμάτευσης, στάδια της διαπραγμάτευσης, παράγοντες-τάσεις που την επηρεάζουν, τακτικές αντεπίθεσης και για δυσάρεστες καταστάσεις, διαπραγματευτικά όπλα, ερωτήσεις παγίδες, διαπραγμάτευση τιμής, βήματα για επαναδιαπραγμάτευση, ασκήσεις αυτοαξιολόγησης επικοινωνιακών δεξιοτήτων, αναπαράσταση ρόλων με βιντεοσκόπηση και σχολιασμό.

**Εισηγητής:** Ν. Βελτράς (Είναι Οικονομολόγος με ειδικευση σε θέματα Marketing και Πωλήσεων και έχει πολυετή επαγγελματική και εκπαιδευτική εμπειρία. Με την εκπαίδευση ασχολείται για διάστημα μεγαλύτερο από 20 χρόνια και σεμινάρια του έχουν παρακολουθήσει εκατοντάδες στελέχη επιχειρήσεων. Είναι πιστοποιημένος εκπαιδευτής σε θέματα Selling και Sales Management από το CIM (U.K.), καθώς και από το Εθνικό Κέντρο Πιστοποιήσεων (Υπουργείο Εργασίας). Τα τελευταία χρόνια είναι συνεργάτης του Πανεπιστημίου Πειραιά – Κέντρο Ερευνών. Είναι σύμβουλος επιχειρήσεων και αρθογράφος σε εξειδικευμένα περιοδικά και εφημερίδες)

Ημερομηνία Διεξαγωγής: 20 & 21 /03/2015  
Διάρκεια: 16 ώρες / Κόστος συμμετοχής: 430 €

### 3. ΠΩΣ ΝΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΕΙΤΕ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΛΛΟΥΣ

Το να είναι κάποιος ικανός να επικοινωνεί αποτελεσματικά αποτελεί ένα σημαντικό πλεονέκτημα στη ζωή σήμερα. Εντυπωσιάζει τους συνομιλητές του και συνεισφέρει στις επιτυχίες και στην πρόοδο του. Μερικοί άνθρωποι φαίνεται ότι είναι ιδιαίτερα ικανοί να λένε τα σωστά πράγματα ανεξάρτητα από την κάθε κατάσταση. Η ικανότητα τους να αρχίζουν, να αναπτύσσουν και να ελίσσονται στις συζητήσεις με τους άλλους τους ανοίγουν νέους δρόμους στην προσωπική και επαγγελματική τους ζωή που κάτω από άλλες περιπτώσεις θα ήταν κλειστοί.

**Σκοπός του προγράμματος** είναι να κατανοήσουμε τις βασικές αρχές της διαπροσωπικής επικοινωνίας και των σχέσεων, Να αναλύσουμε τα βασικά επικοινωνιακά στυλ και να μάθουμε να προσαρμόσουμε το δικό μας επικοινωνιακό στυλ στο στυλ του συνομιλητή μας, Να προσδιορίσουμε το πως δουλεύει η επικοινωνία, Να επιτυγχάνουμε αποτελέσματα στην επικοινωνία μας με τους άλλους με το να: προετοιμάζουμε τον εαυτόν μας για να επικοινωνήσει σωστά, στέλνουμε με αποτελεσματικό τρόπο το μήνυμα, κατανοούμε αποτελεσματικά το μήνυμα, Να μάθουμε στρατηγικές για να βελτιώσουμε τον διάλογο, Να αναπτύξουμε το δικό μας πλάνο δράσης για να βελτιωθούμε στην επικοινωνία.

**Θεματολόγιο Σεμιναρίου:** Η επικοινωνία είναι μια διαδικασία πολυδιάστατη – διαδικασία γενικά, μέθοδοι, επίπεδα επικοινωνίας, Πως να καταλάβουμε καλύτερα τον εαυτόν μας και να κατανοήσουμε πως μας αντιλαμβάνονται οι άλλοι άνθρωποι, Τα βασικά στυλ επικοινωνίας - χαρακτηριστικά, προτιμήσεις, ανάγκες, στρατηγικές για να προσαρμόσουμε την επικοινωνία μας στα διαφορετικά στυλ, Προετοιμάζουμε τον εαυτόν μας να επικοινωνήσει: σκοπός, ο ακροατής, κάνοντας πρακτική τη θετική πρόθεση, υποθέσεις, αξίες, εσωτερικοί διάλογοι, μη συζητήσιμα θέματα, συγκρουσιακή γλώσσα, Στέλνουμε το μήνυμα: χαρακτηριστικά ενός ξεκάθਾਰου μηνύματος, η επιμέρους συμπεριφορά μας, η δύναμη της φωνής μας, ο έλεγχος της γλώσσας του σώματος, Κατανοούμε το μήνυμα: ενεργητική ακρόαση, τεχνική της παράφρασης, Πως να βελτιώσουμε την αποτελεσματικότητα του διαλόγου: rapport, η συζήτηση – ερωτήσεις, ενθάρρυνση, αξιοπιστία, φιλοφρονήσεις

**Εισηγητής:** Ν. Καράμπελας (Οικονομολόγος, με πολυετή επαγγελματική και εκπαιδευτική εμπειρία)

---

Ημερομηνία Διεξαγωγής: 27/03/2015  
Διάρκεια: 8 ώρες / Κόστος συμμετοχής: 180 €

---

### 4. ΑΝΘΡΩΠΙΝΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ & ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

**Ο Στόχος της Συναλλακτικής Ανάλυσης (ΣΑ)** είναι η κατανόηση της ανθρώπινης συμπεριφοράς, μέσα από λεκτικές ή μη συναλλαγές. Δίνει μια εικόνα τους τρόπου ψυχολογικής δόμησης των ανθρώπων και προσφέρει μία κατανόηση.

**Σε ποιους απευθύνεται:** η εμβάθυνση και εξάσκηση στην αποτελεσματική επικοινωνία στο χώρο των επιχειρήσεων, αφορά τους προϊστάμενους και τους διευθυντές τμημάτων αποσκοπώντας στη βελτίωση της απόδοσης τόσο των ίδιων όσο και των συνεργατών τους.

**Θεματολόγιο Σεμιναρίου:** Η αποτελεσματική επικοινωνία, Βασικές αρχές ΣΑ, Έννοια και περιεχόμενο Σ.Α., Δομική ανάλυση (ανάλυση προσωπικότητας), Ανάλυση πράξεων και λέξεων, ανάλυση υστερόβουλων συναλλαγών

**Εισηγήτρια:** Κωστάλου Αγγελική (Ψυχολόγος, Σύμβουλος Επιχειρήσεων με εμπειρία στην εκπαίδευση προσωπικού στις φαρμακευτικές επιχειρήσεις)

---

Ημερομηνία Διεξαγωγής: 27 & 28/03/2015  
Διάρκεια: 16 ώρες / Κόστος συμμετοχής: 430 €

---

## 5. LOGISTICS: ΚΕΡΔΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΟΡΘΟΛΟΓΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Ένα ολοκληρωμένο σεμινάριο που δίνει πρακτικές γνώσεις για καθημερινή εφαρμογή.

**Σκοπός του προγράμματος** είναι να κατανοήσουν οι συμμετέχοντες ότι η ορθολογική εφαρμογή των logistics βοηθάει στην κερδοφορία.

**Σε ποιους απευθύνεται:** σε όλους τους εργαζόμενους μιας επιχείρησης που με τον έναν ή τον άλλο τρόπο έχουν καθημερινή εμπλοκή στην εφοδιαστική αλυσίδα (προμήθειες, παραγγελίες, αποθήκες κλπ).

**Θεματολόγιο Σεμιναρίου:** Εισαγωγή στα logistics, Βασικές αρχές Οργάνωσης και Διαχείρισης Αποθήκης (χωροταξία, κωδικοποίηση, διαδικασίες αποθήκευσης), Εξοπλισμός αποθήκης, Παραλαβή, Παραγγελιοληψία, Εκτέλεση παραγγελιών, Φόρτωση-Δρομολόγησης παραγγελιών, Πληροφοριακά συστήματα και αυτοματοποίηση αποθηκών (ERP, WMS, Barcode), Διαχειριστικά θέματα, Παροχή υπηρεσιών αποθήκευσης από τρίτους (Outsourcing logistics). Όλα τα προαναφερόμενα συνδυάζονται με θεωρία και ασκήσεις.

**Εισηγητής: Αναστάσιος Καζάκος** (Απόφοιτος του τμήματος Επιστήμης και Τεχνολογίας Τροφίμων του Γεωργικού Πανεπιστημίου Αθηνών και κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου Σπουδών Logistics & Transport από το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών. Εργάζεται από το 2001 στο χώρο της εφοδιαστικής αλυσίδας ως στέλεχος εταιριών παροχής υπηρεσιών αποθήκευσης και διανομής (3PL – 3rd Party Logistics Companies) και εμπορικών επιχειρήσεων, με σημαντική εμπειρία στον τομέα των αποθηκευτικών δραστηριοτήτων (σχεδιασμός και ευθυγράμμιση διαδικασιών, σχεδιασμός – βελτιστοποίηση χρήσης αποθηκευτικών χώρων, διαχείριση αποθεμάτων, εξυπηρέτηση πελατών, σχεδιασμός δικτύου διανομών και λοιπού μεταφορικού έργου. Έχει διατελέσει επιστημονικός συνεργάτης του τμήματος ερευνών του Πανεπιστημίου Πειραιά συμμετέχοντας σε ποικίλα εκπαιδευτικά projects (οργάνωση διαλέξεων, συγγραφή εκπαιδευτικών εγχειριδίων).

Κάτοχος Πιστοποιητικού Εκπαιδευτή Ενηλίκων από το ΕΚΕΠΙΣ (Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης) από το 2012.)

**Ημερομηνία Διεξαγωγής: 3 & 4/04/2015**

**Διάρκεια: 16 ώρες / Κόστος συμμετοχής: 430 €**

## 6. Πρόγραμμα Εξυπηρέτησης Πελατών: ΕΠΑΙΝΟΣ

**Σκοπός του προγράμματος:** Το συγκεκριμένο πρόγραμμα είναι ένα εκπαιδευτικό “workshop” για Υπεύθυνους Εξυπηρέτησης εσωτερικών και εξωτερικών πελατών. Οι συμμετέχοντες θα έχουν την ευκαιρία να κατανοήσουν τι σημαίνει να είναι εστιασμένοι στον πελάτη. Το “workshop” δίνει έμφαση στις τεχνικές, στάσεις και συμπεριφορές που απαιτούνται για να επιτευχθεί υψηλή ποιότητα εξυπηρέτησης πελατών.

**Θεματολόγιο Σεμιναρίου:** Ε.ξυπηρέτηση (Τι είναι ποιοτική εξυπηρέτηση, Γιατί η εξυπηρέτηση πελατών είναι σημαντική, Γιατί ασχολούμεθα με την εξυπηρέτηση πελατών), Π.ελάτης (Ποιοι είναι οι πελάτες μας, Τι θέλουν από μας οι πελάτες, Πώς να εξυπηρετήσουμε τους πελάτες αποτελεσματικότερα), Α.ξιοποιήστε τα μοναδικά σας χαρακτηριστικά (Τι είναι συμπεριφορά, στάση, κίνητρα και αξίες και πως μας βοηθούν να προσφέρουμε ποιοτική εξυπηρέτηση;), Ι.κανοποίηση του πελάτη (Τι χρειαζόμαστε για να προσφέρουμε ποιοτική εξυπηρέτηση, Πώς να μάθουμε τι θέλει ο πελάτης), Ν.α λέμε και ευχαριστώ που.. (Πώς να λέμε σωστά ευχαριστώ..., Κατάλληλες φράσεις στην εξυπηρέτηση πελατών, Φράσεις που καλόν είναι να αποφεύγονται στην εξυπηρέτηση πελατών, Απαγορευμένες φράσεις στην εξυπηρέτηση πελατών), Ο. Δύσκολος πελάτης (Διαδικασία χειρισμού παραπόνων πρόσωπο με πρόσωπο), Σ.υμπεριφορά (Ενέργειες για να προσαρμόσουμε τη συμπεριφοράς μας στη συμπεριφορά των πελατών κατά τη διάρκεια της εξυπηρέτησης)

Μείγμα θεωρητικής και πρακτικής (ασκήσεις, Role-plays, κλπ.) εκπαίδευσης (20/80) ώστε να επιτυγχάνεται η αυθόρμητη συμμετοχή στις εκπαιδευτικές δραστηριότητες των συμμετεχόντων.

**Εισηγητής:** Ν. Καράμπελας (Οικονομολόγος, με πολυετή επαγγελματική και εκπαιδευτική εμπειρία)

**Ημερομηνία Διεξαγωγής: 4/04/2015**

**Διάρκεια: 8 ώρες / Κόστος συμμετοχής: 180 €**

### Προσφορά

**ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ 3 ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΙΔΙΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΕΚΠΤΩΣΗ 10%**

**ΠΡΟΣΟΧΗ:** Όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα της Professional Team μπορούν να χρηματοδοτηθούν από το πρόγραμμα του ΛΑΕΚ 0.24%.  
Είμαστε σε θέση είτε να σας υποδείξουμε, είτε να αναλάβουμε εξ' ολοκλήρου την διαδικασία επιδότησης.

Σε περίπτωση σοβαρού αριθμού συμμετεχόντων από την ίδια εταιρεία το πρόγραμμα προσφέρεται και ενδοεπιχειρησιακά σε ώρες και μέρες που εξυπηρετούν την επιχείρηση.