



2. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Σκοπός

Στο τέλος της εκπαίδευσης οι συμμετέχοντες:

- θα αυξήσουν την αποδοτικότητά τους
- θα έχουν βελτιώσει το ηθικό τους και την πίστη στο ρόλο τους και την επιχείρηση
- θα παρέχουν ομοιογενή και επαγγελματική εξυπηρέτηση
- θα «φτιάξουν» θετική ψυχολογία και θα νιώθουν μεγαλύτερη σιγουριά και αυτοπεποίθηση με τους πελάτες
- θα βελτιώσουν τα εικόνες της επιχείρησης
- θα μπορούν να αντιμετωπίσουν αντιρρήσεις και παράπονα πελατών σε οποιαδήποτε μορφή και αν εκφέρονται
- θα μπορούν να εφαρμόσουν πρακτικές και δοκιμασμένες τεχνικές στην καθημερινή τους δουλειά

Ενότητες προγράμματος

Εισαγωγή – Γενικά Στοιχεία

- Εισαγωγή - Γνωριμία - Στόχοι του προγράμματος
- Ο ρόλος του στελέχους στην Εικόνα της επιχείρησης
- Η εξυπηρέτηση, η σημασία της και τα χαρακτηριστικά της
- Η σημασία υιοθέτησης κοινού τρόπου επικοινωνίας με τον πελάτη

Άσκηση: «Τί Δουλειά Κάνετε;»

Η Ψυχολογία της Εξυπηρέτησης του Πελάτη

- Ο πελάτης είναι ο προϊστάμενός σας !
- Μάθετε τι υπηρεσίες παρέχετε στους πελάτες σας
- Οι βασικές ανάγκες των πελατών σας
- Ικανοποίηση των βασικών αναγκών των πελατών
- Η εξατομίκευση της ανάγκης και ο χειρισμός των διαφορετικών ανθρώπων
- Ο πελάτης έχει πάντα δίκιο;
- Βάλτε τους πελάτες στο παιχνίδι
- Εξασφαλίστε αναπληροφόρηση
- Όταν κάτι πάει στραβά...
- Συνηθισμένες περιπτώσεις πωλήσεων και τύπων πελατών

Άσκηση: «Διάγνωση και Ικανοποίηση Βασικών Ανθρώπινων Αναγκών»

Επικοινωνία

- Σημασία και βασικά στοιχεία για ποιοτική επικοινωνία
- Αποτελεσματική ακρόαση του πελάτη
- Τεχνικές ερωτήσεων – ανοικτές και κλειστές ερωτήσεις
- Θετικές φράσεις και λέξεις-κλειδιά - Τί λέμε, τί δεν λέμε, πώς το λέμε
- Γλώσσα σώματος
- Τηλεφωνική επικοινωνία

Handout: «Δεν Θέλουμε Τέτοιους, Τέτοιους Θέλουμε»

Ερωτηματολόγιο: «Ξέρετε να Επικοινωνείτε Σωστά;»



Ο Δημήτρης Σεραφειμίδης έχει σπουδάσει Διοίκηση Επιχειρήσεων και Marketing στο Αμερικανικό Κολλέγιο της Ελλάδας - Deree College. Έχει μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών (M.B.A.) στο ίδιο αντικείμενο, με υποτροφία διδασκων, από το William E. Simon Graduate School of Business Administration του Πανεπιστημίου του Rochester της Νέας Υόρκης.

Έχει εργαστεί στην αγορά του αυτοκινήτου και σε διευθυντικές θέσεις marketing και πωλήσεων επιχειρήσεων πληροφορικής. Ασχολείται ως σύμβουλος επιχειρήσεων και εισηγητής εκπαιδευτικών προγραμμάτων για ειδικά θέματα γύρω από το management, το marketing και τις πωλήσεις. Είναι μόνιμος συνεργάτης της Ε.Ε.Δ.Ε. (Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων) από το 1992.

Έχει συνεργαστεί με επιχειρήσεις όπως Eurobank, Τράπεζα Πειραιώς, AspisBank, BNP Paribas, Τράπεζα Κεντρικής Ελλάδος, FBB - First Business Bank, Ελληνικά Χρηματιστήρια, Τιτάν, Lafarge-ΑΓΕΤ Ηρακλής, ΥΤONG-THRAKON, Αλουμίνιο της Ελλάδος, Allianz, ING, Interamerican, Ευρωπαϊκή Πίστη, Ασπίς Πρόνοια, Αγροτική Ασφαλιστική, Astir Palace Hotel, Ξενοδοχεία Χανδρή, American Express, ΟΠΑΠ, ΟΤΕ, Cosmote, Otenet, Wind, Panavox, Όμιλος Quest, Altec, Panasonic-Intertech, Microsoft Hellas, Space Hellas, Singular, Όμιλος Mellon, Paladino, Minoan Lines, TUI-Airtour Greece, Τραμ Α.Ε., Mercedes Benz Hellas, ΕΚΚΑ-Mercedes, Kosmocar (Volkswagen-Audi), Karenta, Citroen Ελλάς, Suzuki-Σφακιανάκης, Βιαμάξ, Μοτοδυναμική (Yamaha), Π&P Δάβαρη (KIA-Hyundai-Autopoint), Spicar, Enobus, Eltrekka, ΕΛΠΑ, Europcar, ΕΚΟ, Ελινόιλ, Motor Oil, Αττικές Διαδρομές - Αττική Οδός, Ασπροφός, Δέλτα, Φάγε, ΕΒΓΑ, Friesland-NOYNOY, Νίκας, Ντισιάκος, Du Pont Agro, BDF, AstraZeneca, Menarini Diagnostics, Ιασώ, Ωνάσειο, Ιατρικό Κέντρο, Όρασις, Amvis, Mark Aalen, Reemtsma, Χρωτέξ, Fanco, Δάφνη Επικοινωνίες, Πήγασος Εκδοτική (Εθνος-Ημερησία), Imako, TCT Media Group, Εκδόσεις Σαββάλα, McMillan Press, Ελευθερουδάκης, New York College, Saint George College, Siemens, Kodak, Mattel, Gucci, Prince Oliver, Dur, Reebok, Μούγερ, Μαρινόπουλος (Beauty Shop, Marks & Spencer), Bodyline, Silhouette, Gilli Diet, Bingo, Domino's Pizza, Food Plus (Pizza Hut, KFC), Everest, Ελληνικό Κέντρο Αργυροχρυσοχοΐας (ΕΛΚΑ), Ίδρυμα Ευγενίδου, Praktiker, Yalco, BSH (Bosch und Siemens Hausgeräte), Berson-Αφοί Σαραφίδη (Braun, Hoover, Delsey), Κωτσόβολος, A.C.Nielsen, ELCO-Βαγιωνής, Novart-Πηγή, Bic-Βιολέξ, κλπ.

Έχει εκπαιδευτική εμπειρία πάνω από 10.000 ώρες σε προγράμματα που έχουν πραγματοποιηθεί σε πάνω από 300 επιχειρήσεις και έχουν παρακολουθήσει πάνω από 10.000 συμμετέχοντες.

Είναι μέλος της Ε.Ε.Δ.Ε., του Ελληνικού Ινστιτούτου Marketing και του Ελληνικού Ινστιτούτου Πληροφορικής.