



4. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Σκοπός

Όσοι συμμετάσχετε στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα **Διαχείριση Παραπόνων**, θα ωφεληθείτε διπλά:

- Αφ' ενός θα βελτιώσετε τις ικανότητες και τις δεξιότητες σας για να διαχειρίζεστε ακόμη καλύτερα τα παράπονα των πελατών, να λύνετε ακόμη ευκολότερα προβλήματα και να αντιμετωπίζετε ακόμη πιο αποτελεσματικά τις δύσκολες καταστάσεις.
- Αφ' ετέρου, θα πάρετε μια ιδέα για το πώς θα δημιουργήσετε ένα πλαίσιο εκπαίδευσης της ομάδας σας, έτσι ώστε όλοι να λειτουργούν αποτελεσματικά και, κυρίως, με ομοιογένεια κατά την αντιμετώπιση τέτοιων καταστάσεων.

Στο τέλος της εκπαίδευσης:

- ✓ Θα είστε σε θέση **να διαχειριστείτε καλύτερα παράπονα και δύσκολες καταστάσεις** με τους πελάτες σας
- ✓ Θα γνωρίζετε πώς να αναπτύξετε **θετική ψυχολογία** στην ομάδα σας για να αντιμετωπίζει ευκολότερα οποιαδήποτε δύσκολη κατάσταση με τους πελάτες
- ✓ Θα δημιουργήσετε ένα **πλαίσιο εκπαίδευσης** της ομάδας σας για **να διαχειρίζονται όλοι αποτελεσματικά και με ομοιογένεια** τα παράπονα και τις δύσκολες καταστάσεις

Ενότητες προγράμματος

- | | |
|--|--|
| • Ψυχολογική προετοιμασία | • Διαδικασία χειρισμού παραπόνων |
| • Ο 'κάλλιστος' φαύλος κύκλος | • Επίλυση προβλημάτων |
| • Ανάπτυξη θετικής στάσης | • Ο πελάτης έχει πάντα δίκιο; |
| • Γιατί χάνονται οι πελάτες; | • Όταν κάτι πάει στραβά, εκμεταλλευτείτε το |
| • Γιατί να ασχοληθώ; Τι χάνουμε εμείς; | • Βάλτε τους πελάτες στο παιχνίδι |
| • Τί περιμένουν οι πελάτες από τον υπάλληλο που τους εξυπηρετεί; | • Ψυχολογία δύσκολων πελατών |
| • Βασικά στοιχεία Συνλλακτικής Ανάλυσης | • 'Το σύνδρομο του γρύλλου' |
| • Συμπεριφορά 'Παιδιού' | • Εκτόνωση θυμού |
| • Συμπεριφορά 'Γονέα' | • Αντιμετώπιση δύσκολων πελατών |
| • Συμπεριφορά 'Ενήλικα' | • Αντιμετώπιση χυδαιολογίας |
| • Πώς εκλαμβάνουμε τα παράπονα των πελατών | • Πλαίσιο εκπαίδευσης εργαζόμενων για να διαχειρίζονται πιο αποτελεσματικά παράπονα και δύσκολες καταστάσεις |



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-AGET Ηρακλής, YTONG-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, EKKA-Mercedes, Kosmocar (Volkswagen-Audi), Karenta, Citroen Ελλάς, Suzuki-Σφακιανάκης, Βιαμάξ, Μοτοδυναμική (Yamaha), Π&P Δάβαρη (KIA-Hyundai-Autopoint), Spicar, Enobus, Eltrekka, ΕΛΠΑ, Eurocar, ΕΚΟ, Ελινόυλ, Motor Oil, Αττικές Διαδρομές - Αττική Οδός, Ασπροφός, Δέλτα, Φάγε, ΕΒΓΑ, Friesland-NOYNOY, Νίκας, Νιτσιάκος, 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.