

# Εφαρμογή Συστήματος για την Μέτρηση της Ικανοποίησης των Πελατών

Code: C6.5MEASCUSTSAT20190520

Το σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον χαρακτηρίζεται από έντονο ανταγωνισμό και παράλληλα αυξημένες απαιτήσεις και προσδοκίες των πελατών.

Για τους πιο πάνω λόγους οι εταιρίες και οι οργανισμοί κάνουν συνεχώς προσπάθειες να αναβαθμίσουν την ποιότητα υπηρεσιών που προσφέρουν στους πελάτες τους. Τα αποτελέσματα όμως αυτής της προσπάθειας πρέπει πάντα να μετριούνται ούτως ώστε να γνωρίζει η εταιρία/ οργανισμός τα αποτελέσματα των προσπαθειών της/του και να λαμβάνει τα απαραίτητα διορθωτικά μέτρα εκεί που κρίνεται απαραίτητο.

Η μέτρηση της Ικανοποίησης και Πιστότητας των Πελατών είναι απαραίτητη για την αύξηση της παραγωγικότητας και των επιπέδων ανταγωνιστικότητας μιας εταιρίας ή κάποιου οργανισμού, προσφέροντας υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας. Μέσω της μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών οι εταιρίες και οι οργανισμοί μπορούν χρησιμοποιώντας τα αποτελέσματα της μέτρησης να βελτιώνονται και να γίνονται πιο ανταγωνιστικές.



**Ημερομηνία Διεξαγωγής:**

**Ώρες Διεξαγωγής και Διάρκεια:**

**Χώρος Διεξαγωγής:**

**Δευτέρα 20/05/2019**

08:30-15:45, 6.5 ώρες

Εκπαιδευτικό Κέντρο MMC/EdITC,

Ίμβρου 16, 1055, Άγιος Αντώνιος, Λευκωσία

Τηλ: 7777252, Φαξ: 22466635

Email: enquiries@mmclearningsolutions.com, www.mmclearningsolutions.com

Κα. Χριστίνα Κναή Κολοκοτρώνη

Ελληνικά

**Εισηγήτρια:**

**Γλώσσα:**

**Με το τέλος του εκπαιδευτικού προγράμματος οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να:**

- Επεξηγούν την έννοια της ικανοποίησης του πελάτη και το πώς αυτή μπορεί να μετρηθεί αριθμητικά
- Να περιγράψουν υπάρχοντα συστήματα μέτρησης ικανοποίησης του πελάτη
- Να υιοθετήσουν μια βήμα προς βήμα προσέγγιση για να δημιουργήσουν το δικό τους σύστημα μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών τους
- Να καθορίσουν διαστάσεις και κριτήρια μέτρησης ανά διάσταση
- Να επεξηγούν τα διάφορα εργαλεία μέτρησης της ικανοποίησης του πελάτη (ομάδες εστίασης, συνεντεύξεις και ερωτηματολόγια)
- Να σχεδιάζουν και να υλοποιούν ομάδες εστίασης
- Να σχεδιάζουν και να υλοποιούν συνεντεύξεις
- Να σχεδιάζουν ερωτηματολόγια
- Να αναλύουν τα δεδομένα που θα συλλέξουν με ποσοτικές και ποιοτικές μεθόδους
- Να συνθέτουν έκθεση αξιολόγησης

**Απευθύνεται Σε:**

Διευθυντές, Βοηθούς Διευθυντές, Τμηματάρχες τμημάτων:

- Εξυπηρέτησης Πελατών /Τηλεξυπηρέτησης Πελατών
- Πωλήσεων /Τηλεπωλήσεων
- Μάρκετινγκ
- Customer Relationship Management
- Διατήρησης πελατών
- Ή άλλων τμημάτων που έχουν υπο την ευθύνη τους τον σχεδιασμό ή την υλοποίηση της έρευνας ή ακόμη και την σύνθεση της έκθεσης αξιολόγησης

Στελέχη/Λειτουργοί των πιο πάνω τμημάτων τα οποία θα έχουν υπό την ευθύνη τους τον σχεδιασμό ή την υλοποίηση της έρευνας ή ακόμη και την σύνθεση της έκθεσης αξιολόγησης

**Τεχνικές Κατάρτισης:**

Προτείνεται να χρησιμοποιηθούν μοντέρνες μέθοδοι εκπαίδευσης για την αφομοίωση της ύλης, με τις οποίες οι εκπαιδευόμενοι θα κάνουν πρακτική εφαρμογή στα θέματα που διδάσκονται.

Συγκεκριμένα προτείνεται να χρησιμοποιηθούν:

- Διάλεξη/ Εισήγηση/ Συζήτηση
- Εργασία σε ομάδες
- Πρακτική άσκηση
- Ερωτήσεις - Απαντήσεις/Προσομοίωση/

**Οι προδιαγραφές των προγραμμάτων\* εγκρίθηκαν από την ΑνΑΔ.**

### ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ

Δημιουργική Άσκηση: Ας γνωριστούμε ... σε όρους εξυπηρέτησης  
Ανάλυση στόχων του εργαστηρίου

#### **Ορισμός της ικανοποίησης του πελάτη**

- Ως αποτέλεσμα
- Ως διαδικασία
- Άλλοι ορισμοί

**Ποσοτικός και ποιοτικός προσδιορισμός της ικανοποίησης των πελατών**

### ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΗ ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

**Γνωριμία με την φιλοσοφία υφιστάμενων μεθοδολογιών / συστημάτων**

- Servqual
- MUSA
- ASCI
- LSG

Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της κάθε προσέγγισης

**Δημιουργία της δικής μας μεθοδολογίας για την μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη (πιθανή προσαρμογή των πιο πάνω μεθόδων στις απαιτήσεις της συγκεκριμένης εταιρίας/ βιομηχανίας)**

- Καθορισμός διαστάσεων μέτρησης
- Καθορισμός κριτηρίων μέτρησης
- Καθορισμός εργαλείων μέτρησης (και κλίμακας όπου εφαρμόζεται)
- Ανάλυση αποτελεσμάτων και συγγραφή τελικής έκθεσης

### ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΤΡΗΣΗΣ

Ατομική ή ομαδική άσκηση (Στελέχη από την ίδια εταιρία μπορούν να συνεργαστούν σε αυτή την άσκηση). Στόχος είναι ο κάθε συμμετέχοντας να καθορίσει της δικές του διαστάσεις μέτρησης με βάση την εταιρία ή την βιομηχανία στην οποία εργάζεται.

#### **Καθορισμός διαστάσεων μέτρησης**

- Προϊόντα Υπηρεσίες
- Δίκτυο
- Καταστήματα– Δίκτυο Καταστημάτων
- Ανθρώπινο Δυναμικό
- Εξυπηρέτηση πελατών
- Τιμολογιακή Πολιτική
- Ιστοσελίδα
- Άλλα

**Παρουσίαση διαστάσεων μέτρησης από διάφορες βιομηχανίες.**

### ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΑΝΑ ΔΙΑΣΤΑΣΗ

Τι είναι τα κριτήρια μέτρησης?

#### **Παρουσίαση παραδειγμάτων κριτηρίων μέτρησης για**

- Προϊόντα Υπηρεσίες
- Δίκτυο
- Καταστήματα– Δίκτυο Καταστημάτων
- Ανθρώπινο Δυναμικό
- Εξυπηρέτηση πελατών
- Τιμολογιακή Πολιτική
- Ιστοσελίδα
- Άλλα

Ατομική ή ομαδική άσκηση (στελέχη από την ίδια εταιρία μπορούν να συνεργαστούν σε αυτή την άσκηση). Στόχος είναι ο κάθε συμμετέχοντας να καθορίσει τα δικά του κριτήρια μέτρησης με βάση την εταιρία ή την βιομηχανία στην οποία εργάζεται.

### ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ ΜΕΤΡΗΣΗΣ

#### **Ομάδες Εστίασης**

- Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα
- Η αξία των ποιοτικών δεδομένων
- Πορευσιμότητα ομάδας εστίασης
  - i. Ημιδομημένες Ομάδες Εστίασης
  - ii. Είδη Ερωτήσεων
- Υλοποίηση ομάδας εστίασης
- Καταγραφή Πληροφοριών
- Προσομοίωση Ομάδας εστίασης

#### **Προσωπικές συνεντεύξεις ή τηλεφωνικές συνεντεύξεις**

- Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα
- Προετοιμασία Συνέντευξης
  - i. Ημιδομημένες συνεντεύξεις
  - ii. Είδη Ερωτήσεων

(1)Ανοικτές και κλειστές ερωτήσεις  
(2)Ερωτήσεις που καθοδηγούν  
(3)Άλλες Ερωτήσεις
- Προσομοίωση Συνέντευξης

#### **Surveys με ερωτηματολόγια**

- Σχεδιασμός ερωτηματολογίου
- Ανοικτές και κλειστές ερωτήσεις
- Τύποι κλιμάκων (Likert scale κλπ)
- Πότε και σε ποιούς αποστέλλονται τα ερωτηματολόγια
- Σχεδιασμός ερωτηματολογίου

### ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΤΕΛΙΚΗΣ

#### ΕΚΘΕΣΗΣ

#### **Ανάλυση αριθμητικών και ποιοτικών δεδομένων**

- Βασικές Αρχές Ανάλυσης
- Ανάλυση Αριθμητικών δεδομένων
  1. Excel
  2. Άλλα λογισμικά
- Ανάλυση ποιοτικών δεδομένων
  1. Χωρίς τη βοήθεια λογισμικού
  2. Με τη βοήθεια λογισμικού (πχ Atlas)

**Άσκηση:** Στους συμμετέχοντες δίνονται συμπληρωμένα ερωτηματολόγια καθώς επίσης και καταγραμμένα scripts ομάδων για να υλοποιήσουν τόσο αριθμητική όσο και ποιοτική ανάλυση

#### **Συγγραφή τελικής έκθεσης**

- Η δομή της τελικής έκθεσης
  1. Εισαγωγή σκοπός και στόχοι της έκθεσης
  2. Executive Summary
  3. Μεθοδολογία έρευνας
  4. Παρουσίαση αποτελεσμάτων
  5. Συμπεράσματα και εισηγήσεις

**Άσκηση:** Σε συνέχεια της προηγούμενης άσκησης οι συμμετέχοντες θα συνθέσουν έκθεση αποτελεσμάτων.

## Χριστιάνα Κναή

Η κυρία Κναή-Κολοκοτρώνη είναι η Γενική Διευθύντρια του Mediterranean Management Centre Ltd το οποίο δραστηριοποιείται με εκπαίδευση επαγγελματιών στελεχών καθώς επίσης και υλοποίηση Ευρωπαϊκών έργων. Είναι εγκεκριμένη εισηγήτρια/εκπαιδύτρια από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Κύπρου. Τα τελευταία είκοσι χρόνια μοιράζεται τις γνώσεις και την εμπειρία της με Ανώτατα Διευθυντικά Στελέχη, Διευθυντές και λειτουργούς σε θέματα, Marketing, Διεύθυνσης, Ηγεσίας, επιχειρηματικότητας, επιχειρηματικής γραφής, διοίκησης γραφείου, επικοινωνίας, διαχείρισης χρόνου, διοίκησης έργων και άλλα. Έχει μεταφέρει γνώσεις και εμπειρίες σε στελέχη μεγάλων οργανισμών και εταιριών στην Κύπρο όπως CYTA, ΑΗΚ, Κυπριακό Οργανισμό Αγροτικών Πληρωμών, ΚΟΤ, Ελληνική Τράπεζα, Εθνική Ασφαλιστική και άλλους.

Η κα Κναή έχει μεγάλη εμπειρία σε Ευρωπαϊκές πολιτικές που αφορούν την Δια Βίου μάθηση όπως Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (EQF), βασικές δεξιότητες (ERF), μονάδες ECVET και άλλα. Έχει ασχοληθεί με σχεδιασμό επαγγελματικών προσόντων και συστημάτων ποιότητας στην επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση.

Μεταξύ άλλων έχει λάβει μέρος στο πρόγραμμα Νεανικής και Γυναικείας Επιχειρηματικότητας (εκπαίδευση) του Υπουργείου Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού σαν διευθύντρια έργου και εκπαιδύτρια. Υπήρξε Υπεύθυνη Έργου σε πέραν των 5 Ευρωπαϊκών Έργων στον τομέα της Δια Βίου μάθησης και μέλος της ομάδας έργου σε πέραν των 30 Ευρωπαϊκών Έργων. Επιπλέον υπήρξε Υπεύθυνη Έργου σε πέραν των 50 συμβάσεων για συγχρηματοδοτούμενα έργα.

Η κυρία Κναή είναι ομιλήτρια σε πολλά συνέδρια τόσο στην Κύπρο όσο και στο εξωτερικό. Έχει μιλήσει για Ευρωπαϊκές Πολιτικές στον τομέα της εκπαίδευσης ενηλίκων και έχει παρουσιάσει αποτελέσματα ερευνητικών έργων σε συνέδρια στην Ελλάδα, Βρυξέλλες, Ισπανία, Αγγλία κλπ.

Η κυρία Κναή είναι κάτοχος BSc in Computer Science and Accounting από το Πανεπιστήμιο του Manchester και MSC in Marketing από το UMIST. Είναι η γραμματέας του Κυπριακού Συνδέσμου Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων και μέλος του Κυπριακού Συνδέσμου Ανθρώπινου Δυναμικού.

## Γνωρίστε την MMC

Η εταιρεία Mediterranean Management Centre Ltd ιδρύθηκε το 2002 με σκοπό την προώθηση της ανάπτυξης δεξιοτήτων και πιο συγκεκριμένα, την παροχή εκπαιδευτικών λύσεων και συμβουλευτικών υπηρεσιών σε επιχειρήσεις. Σκοπός της εταιρείας είναι η συνεχής κατάρτιση του συνόλου των στελεχών των επιχειρήσεων και συνεπώς, η αναβάθμιση των επιχειρήσεων και του δυναμικού τους.

Στα πλαίσια της ανάπτυξη των δεξιοτήτων που συμβάλλουν στην επιτυχία της επιχείρησης, εφαρμόζουμε προγράμματα προσαρμογής, για τη δημιουργία της εποικοδομητικότερης και καταλληλότερης εκπαιδευτικής εμπειρίας που θα επιφέρει τα επιθυμητά αποτελέσματα.

Σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο επιχειρηματικό ιστό η ενημέρωση για τις καινοτομίες και η εξοικείωση με τις αλλαγές είναι απαραίτητα συστατικά στοιχεία για την εξέλιξη των επιχειρήσεων.

Η παροχή των πιο εξειδικευμένων και αποτελεσματικών εκπαιδευτικών λύσεων είναι το πρώτιστο μέλημά μας. Για την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των συνεργατών μας, η MMC συνίσταται σε τρία τμήματα. Το **Τμήμα Σεμιναρίων** παρέχει πολυεπιχειρησιακά καθώς και μονοεπιχειρησιακά σεμινάρια, τα περισσότερα από τα οποία είναι εγκεκριμένα και επιχορηγούνται από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού. Τα πιο πάνω σεμινάρια αφορούν κυρίως στην ανάπτυξη δεξιοτήτων για προσωπικές βοηθούς, σε πωλήσεις και marketing, σε θέματα προσωπικής ανάπτυξης και επικοινωνίας, σε θέματα διεύθυνσης ανθρώπινου δυναμικού, ηγεσίας αλλά και καθοδήγησης.

Το **Τμήμα Events** διοργανώνει συνέδρια, ημερίδες και εκδηλώσεις που προωθούν τη δια βίου μάθηση με κυριότερο άξονα την επαγγελματική εξέλιξη. Η ειδοποιός διαφορά έγκειται στην πιο ανθρώπινη προσέγγιση της εκπαιδευτικής διαδικασίας αφού στους συμμετέχοντες δίνεται η ευκαιρία να αναλάβουν ένα πιο διαδραστικό ρόλο.

Το **Τμήμα Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων** χειρίζεται προγράμματα που χρηματοδοτούνται από την Ευρωπαϊκή Ένωση ή συγχρηματοδοτούνται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και την Κυπριακή Δημοκρατία. Είναι υπεύθυνο για την οργάνωση και υλοποίηση προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης για αδρανές γυναικείο εργατικό δυναμικό, νέους αποφοίτους σχολών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και για ανέργους.

A07CUSTCAREGR Επαγγελματική Εξυπηρέτηση Πελατών  
A14BUSINESSWRITING2017 Αποτελεσματική Γραπτή Επικοινωνία  
A07MEETMIN Τεχνικές Πρακτικογραφίας  
A6.5STELT Επιτυχημένες Τηλεφωνικές Τεχνικές

Άλλα Συναφή Σεμινάρια:



**Σεμινάριο: Εφαρμογή Συστήματος για την Μέτρηση της Ικανοποίησης των Πελατών**
**Κωδικός: C6.5MEASCUSTSAT20190520**
**Δήλωση Συμμετοχής**
**Τελευταία ημερομηνία για συμμετοχή: 16/05/2019**
**A. Στοιχεία Οργανισμού (αν εφαρμόζεται)**

|   |                           |                                |                                 |                                 |
|---|---------------------------|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Εταιρία ή Οργανισμός:                       | Μέγεθος:                  | <input type="checkbox"/> Μικρή | <input type="checkbox"/> Μεσαία | <input type="checkbox"/> Μεγάλη |
|   | Οικονομική Δραστηριότητα: |                                |                                 |                                 |
| Διεύθυνση:                                  |                           |                                |                                 |                                 |
| Ταχ. Τομέας:                                | Ταχ. Θυρίδα:              | Τηλέφωνο:                      | Φαξ:                            |                                 |
| Υπεύθυνος για την εγγραφή και τίτλος θέσης: |                           | Email:                         | Απευ. Τηλέφωνο:                 |                                 |

**B. Στοιχεία Συμμετέχοντα (1)**

|   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Κορ <input type="checkbox"/> Κα Όνομα: | Τίτλος/Θέση Εργασίας:   |
| Email:  | Τηλέφωνο/Κινητό: Φαξ:   |
| Περιγραφή Καθηκόντων:   | Λόγοι για τους οποίους είναι επιθυμητή η συμμετοχή στο πρόγραμμα: |

**Παρακαλώ σημειώστε αν υπάρχουν προτιμήσεις στο φαγητό που θα προσφερθεί (ισχύει μόνο στη περίπτωση όπου στο σεμινάριο περιλαμβάνεται μεσημεριανό)**
 Νησίστιμα  Χορτοφάγος

 Στο πρόγραμμα θα συμμετέχουν πέραν του ενός συμμετέχοντα. (Σε αυτή την περίπτωση συμπληρώστε και την επόμενη σελίδα)

**Γ. Επένδυση Εκπαίδευσης**

 Παρακαλώ τιμολογήστε  Τον συμμετέχοντα  Την εταιρία

**Αρ. Πιστωτικού Πελάτη (αν υπάρχει):**

|                                     |                |   |
|-------------------------------------|----------------|---|
| Δίδακτρα ανά συμμετέχοντα           | €250.00        | <b>Άνεργοι που πληρούν τα κριτήρια της ANAD συμμετέχουν δωρεάν στα επιχορηγημένα προγράμματα</b><br>Επιταγές εκδίδονται στο όνομα της εταιρίας <b>M.M.C Ltd</b><br>Πληρωμή μπορεί να γίνει με απευθείας κατάθεση στον λογαριασμό<br><b>IBAN: CY47 0050 0115 0001 1501 2111 1801</b><br><b>SWIFT/BIC: HEBACY2N</b> |
| ΦΠΑ(19%)                            | €47.50         |   |
| Κόστος ανά συμμετέχοντα (συμπ ΦΠΑ ) | €297.50        |   |
| Επιχορήγηση από ANAD                | €110.50        |   |
| <b>Τελικό πληρωτέο ποσό</b>         | <b>€187.00</b> |   |

**Δ. Όροι συμμετοχής σε προγράμματα της εταιρίας MMC**

- Η εταιρία λαμβάνει εγγραφές στα σεμινάρια της μέχρι 7 εργάσιμες μέρες πριν από την έναρξη του σεμιναρίου. Η εταιρία δεν δεσμεύεται ότι θα αποδεχθεί εγγραφές που λαμβάνονται σε λιγότερο από 7 εργάσιμες μέρες πριν την έναρξη του σεμιναρίου.
- Γραπτές ακυρώσεις 7 εργάσιμες μέρες πριν από την έναρξη του σεμιναρίου γίνονται αποδεκτές και σε περίπτωση πληρωμής επιστρέφεται πίσω ολόκληρο το ποσό. Ακυρώσεις που δεν εμπίπτουν στον πιο πάνω όρο τιμολογούνται κανονικά. Αντικαταστάσεις συμμετεχόντων είναι αποδεκτές νοουμένου ότι οι αντικαταστάτες πληρούν τα κριτήρια για συμμετοχή στο συγκεκριμένο πρόγραμμα.
- Η εταιρία διατηρεί το δικαίωμα να ακυρώσει ή να αναβάλει εκπαιδευτικό πρόγραμμα μέχρι και μία μέρα πριν από την έναρξη του. Όλες οι προπληρωμές για το συγκεκριμένο πρόγραμμα επιστρέφονται στους πελάτες.
- Με εξαίρεση του πιστωτικού πελάτη, όλες οι άλλες εγγραφές είναι αυστηρά προπληρωτέες και η εταιρία δεν θα αποδέχεται την είσοδο των συμμετεχόντων στην τάξη αν δεν έχουν εξοφληθεί οι οικονομικές τους υποχρεώσεις.
- Με την λήψη της αίτησης συμμετοχής θα σας ενημερώσουμε τηλεφωνικά για την παραλαβή της αίτησης. Γραπτή επιβεβαίωση για την υλοποίηση του εκπαιδευτικού προγράμματος θα αποσταλεί από 5 μέχρι 3 μέρες πριν την έναρξη του προγράμματος. Σε έκτακτες περιπτώσεις γραπτή επιβεβαίωση μπορεί να σταλεί και μία μέρα πριν την έναρξη του προγράμματος. **Οι συμμετέχοντες καλούνται να επικοινωνήσουν με την εταιρία σε περίπτωση που δεν έχουν λάβει σχετική επιβεβαίωση.**
- Συμμετέχοντες που έχουν παρουσίες κάτω από το 75% δεν μπορούν να επιχορηγηθούν από την ANAD και σε τέτοια περίπτωση θα κληθούν να καταβάλουν και το ποσό της επιχορήγησης (επιπλέον του δικού τους ποσού πληρωμής).
- Σε περίπτωση προγραμμάτων επιχορηγημένων από την ANAD όλα τα έντυπα της ANAD θα πρέπει να αποστέλλονται στην εταιρία MMC πριν από την έναρξη του σεμιναρίου.
- Πιστοποιητικά συμμετοχής θα δίνονται στους συμμετέχοντες με την ολοκλήρωση του σεμιναρίου νοουμένου ότι έχουν εξοφληθεί όλες τους οι οικονομικές υποχρεώσεις και υποχρεώσεις αναφορικά με τα έντυπα της ANAD. Σε άλλη περίπτωση αυτά θα αποστέλλονται ταχυδρομικώς μόλις ικανοποιηθούν όλες οι πιο πάνω προϋποθέσεις.
- Η εταιρία διατηρεί φωτογραφικό αρχείο για σκοπούς προώθησης των προγραμμάτων της. Οι φωτογραφίες μπορεί να παρουσιαστούν σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης και στην ιστοσελίδα της εταιρίας. Σε περίπτωση που δεν επιθυμείτε να παρουσιάξετε σε φωτογραφίες θα πρέπει να ενημερώσετε γραπτώς πριν την έναρξη του σεμιναρίου

 Αποδεχόμαστε όλους τους πιο πάνω όρους συμμετοχής

Υπογραφή

Ημερομηνία

Σφραγίδα (σε περίπτωση εταιρίας)

Σε περίπτωση συμμετοχής πέραν του ενός συμμετέχοντα παρακαλούμε όπως συμπληρωθούν τα στοιχεία στους ακόλουθους πίνακες:

Σημειώστε τα ακόλουθα:

- Στους τρεις συμμετέχοντες, όλοι οι συμμετέχοντες λαμβάνουν 5% έκπτωση
- Στους τέσσερις συμμετέχοντες όλοι οι συμμετέχοντες λαμβάνουν 10% έκπτωση
- Στους πέντε ή περισσότερους συμμετέχοντες όλοι οι συμμετέχοντες λαμβάνουν 15% έκπτωση

## Συμμετέχοντας (2)

|   |   |      |
|---|---|------|
| <input type="checkbox"/> Κος <input type="checkbox"/> Κα Όνομα:   | Τίτλος/Θέση<br>Εργασίας:  |      |
| Email:  | Τηλέφωνο/Κινητό:  | Φαξ: |
| Περιγραφή<br>Καθηκόντων:  | Λόγοι για τους οποίους είναι<br>επιθυμητή η συμμετοχή στο<br>πρόγραμμα: |      |
| Παρακαλώ σημειώστε αν υπάρχουν προτιμήσεις στο φαγητό που θα προσφερθεί (ισχύει μόνο στη περίπτωση όπου στο σεμινάριο περιλαμβάνεται μεσημεριανό)<br><input type="checkbox"/> Νηστίσιμα <input type="checkbox"/> Χορτοφάγος |   |      |

## Συμμετέχοντας (3)

|   |   |      |
|---|---|------|
| <input type="checkbox"/> Κος <input type="checkbox"/> Κα Όνομα:   | Τίτλος/Θέση<br>Εργασίας:  |      |
| Email:  | Τηλέφωνο/Κινητό:  | Φαξ: |
| Περιγραφή<br>Καθηκόντων:  | Λόγοι για τους οποίους είναι<br>επιθυμητή η συμμετοχή στο<br>πρόγραμμα: |      |
| Παρακαλώ σημειώστε αν υπάρχουν προτιμήσεις στο φαγητό που θα προσφερθεί (ισχύει μόνο στη περίπτωση όπου στο σεμινάριο περιλαμβάνεται μεσημεριανό)<br><input type="checkbox"/> Νηστίσιμα <input type="checkbox"/> Χορτοφάγος |   |      |

## Συμμετέχοντας (4)

|   |   |      |
|---|---|------|
| <input type="checkbox"/> Κος <input type="checkbox"/> Κα Όνομα:   | Τίτλος/Θέση<br>Εργασίας:  |      |
| Email:  | Τηλέφωνο/Κινητό:  | Φαξ: |
| Περιγραφή<br>Καθηκόντων:  | Λόγοι για τους οποίους είναι<br>επιθυμητή η συμμετοχή στο<br>πρόγραμμα: |      |
| Παρακαλώ σημειώστε αν υπάρχουν προτιμήσεις στο φαγητό που θα προσφερθεί (ισχύει μόνο στη περίπτωση όπου στο σεμινάριο περιλαμβάνεται μεσημεριανό)<br><input type="checkbox"/> Νηστίσιμα <input type="checkbox"/> Χορτοφάγος |   |      |

## Συμμετέχοντας (5)

|   |   |      |
|---|---|------|
| <input type="checkbox"/> Κος <input type="checkbox"/> Κα Όνομα:   | Τίτλος/Θέση<br>Εργασίας:  |      |
| Email:  | Τηλέφωνο/Κινητό:  | Φαξ: |
| Περιγραφή<br>Καθηκόντων:  | Λόγοι για τους οποίους είναι<br>επιθυμητή η συμμετοχή στο<br>πρόγραμμα: |      |
| Παρακαλώ σημειώστε αν υπάρχουν προτιμήσεις στο φαγητό που θα προσφερθεί (ισχύει μόνο στη περίπτωση όπου στο σεμινάριο περιλαμβάνεται μεσημεριανό)<br><input type="checkbox"/> Νηστίσιμα <input type="checkbox"/> Χορτοφάγος |   |      |

Αποδεχόμαστε όλους τους πιο όρους συμμετοχής όπως αυτοί παρουσιάζονται στην πρώτη σελίδα του εντύπου συμμετοχής

Υπογραφή

Ημερομηνία

Σφραγίδα (σε περίπτωση εταιρίας)