



Εμπειρία Πελάτη

Εξυπηρέτηση Πελατών

Η δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πελάτες, είναι ένας από τους πρωταρχικούς στρατηγικούς στόχους πολλών εταιρειών. Το αίσθημα του ευχαριστημένου πελάτη και της ολικής θετικής εμπειρίας που λαμβάνει, συνδέεται άρρηκτα με την πιστότητα που αυτός επιδεικνύει. Έρευνες δείχνουν η πιστότητα ενός πελάτη οφείλεται στο 46% στην θετική εμπειρία που αποκομίζει, το 33% στο ίδιο το προϊόν ενώ μόλις 21% στην τιμή του προϊόντος.

Σκοπός του προγράμματος, είναι οι συμμετέχοντες να αποκτήσουν γνώσεις και δεξιότητες που θα τους βοηθήσουν να προσφέρουν μια θετική εμπειρία κατά την επίσκεψη του πελάτη ή αλληλεπίδρασή του με άτομα ή παροχές του οργανισμού όπως επίσης τεχνικές που θα τους βοηθήσουν να ξεπεράσουν τις προσδοκίες του πελάτη. Επίσης το πρόγραμμα σκοπεύει να βοηθήσει τους καταρτιζόμενους να προβαίνουν σε διορθωτικές κινήσεις ώστε να μετατρέπουν μια «κακή» εμπειρία πελάτη σε «θετική» και να αποτελούν πάντα την πρώτη επιλογή για τους πελάτες τους.



08:30-12:15 (7 ώρες)



Τρίτη 25/06/2024 – Τετάρτη
26/06/2024



Αρχικό κόστος: €270.00 + ΦΠΑ (όπου εφαρμόζεται)

Επιχορήγηση από ANAΔ: €140.00

Τελικό Ποσό: **€130.00**

***Εξαιρούνται** από το πλαίσιο εφαρμογής του ΦΠΑ **μόνο** όσοι είναι δικαιούχοι επιχορήγησης της ΑνΑΔ.



Βασιλική Ανδρικοπούλου



- Διευθυντές, Βοηθούς Διευθυντές, Τμηματάρχες τμημάτων:
 - ο Εξυπηρέτησης πελατών
 - ο Τηλεεξυπηρέτησης πελατών
 - ο Πωλήσεων
 - ο Τηλεπωλήσεων
 - ο Μάρκετινγκ
 - ο Customer Relationship Management
 - ο Διατήρησης πελατών
 - ο Προσφορών
 - ο ή άλλων τμημάτων που έχουν απευθείας επικοινωνία με πελάτες και εξυπηρετούν πελάτες
- Στελέχη πρώτης γραμμής που έχουν την απευθείας επαφή με τον πελάτη



C07CUSTEXP20240625

Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ. Οι επιχειρήσεις/οργανισμοί που συμμετέχουν με εργοδοτούμενους τους, καθώς και οι άνεργοι, οι οποίοι ικανοποιούν τις προϋποθέσεις της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.



enquiries@mmclearningsolutions.com



Ίμβρου 16 Λευκωσία 1055